

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:
INSTITUTO TECNICO SUPERIOR COMUNITARIO**

FECHA:

JULIO 2023

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) 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).	El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) cuenta con una filosofía institucional, apegada a los requerimientos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional 2021-2024• Documento Modelo Educativo Institucional.• Carnets portados por los empleados• Plan de Mejora Institucional	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Están alineados a los valores institucionales con el marco general de la Institución y las demandas de los involucrados, realizado derivada de Taller de Planificación Estratégica Institucional 2021-2024 efectuado en colaboración con los involucrados en Sept. 2020. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Síntesis del Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.	

<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>La institución posee misión, visión y valores en correspondencia con lo estipulado con los compromisos expresados en estos planes nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<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>EL ITSC a comunicado la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los colaboradores de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Correos Electrónicos • Murales Digitales/Físicos • Talleres Institucionales. • Redes Sociales • Radio Comunitaria • Entrevistas Televisiva • Programas de Radio Externos 	
<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</p>	<p>EL ITSC cuenta con documentos institucionales que rigen el correcto funcionamiento y jerarquización de los mandos del ITSC garantizando que cada puesto domine sus responsabilidades y nivel en la estructura organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos • Manual de Funciones • Reglamento Docente • Estatutos Orgánico • Proyecto de Readecuación de Edificación Institucional. 	

Documento Externo
SGC-MAP

la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		
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.		No contamos con este subcriterio
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>En el ITSC reforzamos el fortalecimiento de la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes/directivos y empleados a través de convocatorias de mesa de trabajo para implantación del plan de acción del Clima Laboral y la divulgación continua de los fundamentos filosóficos que nos rigen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización de fundamentos filosóficos. • Correo y Carta de remisión a las áreas para divulgar fundamentos. • Encuesta Clima Laboral. 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>La institución con apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP) define y readecua en sus organismos periódicamente la estructura organizativa a través del manual de organización y función, con miras a garantizar un buen desempeño de la academia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones. • Estructura Organizativa. • Manual de Cargos. 	
<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>En el ITSC a través de la Dirección de Recursos Humanos (RR.HH) y con el apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP) se mide el desempeño de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Evaluación del desempeño • Evaluación del Desempeño 	
<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 ITSC, mediante su planificación estratégica, ha introducido mejoras al sistema de informes que contiene los indicadores para dar seguimiento al rendimiento y desempeño institucional, tomando en cuenta la perspectiva de género y otros aspectos de los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<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 ITSC cuenta con un monitoreo que se realiza cada trimestre con las áreas ejecutoras con el Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de ejecución de POA 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Semestral • Informes Mensuales 	
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.		No contamos con este subcriterio.
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>El ITSC contamos con canales de información efectivo donde promueven su oferta académica tanto externo e interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Correos Electrónicos • Portal de Transparencia • Radio Comunitaria 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>El ITSC a través de las diferentes áreas garantiza el trabajo en equipo y promueve el desarrollo de los procesos a lo interno de la academia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Proyectos Elaborados 	
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>El ITSC comunica a través de los diferentes medios con que cuenta, todas las informaciones relativas de los procesos educativos que se derivan de la academia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa • Reportes periodísticos • Redes sociales • Radio Comunitaria 	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Los directivos del ITSC están comprometidos con la innovación y mejora continua, esto se demuestra con el progreso y seguimiento de los indicadores de gestión y la implementación de normas y metodología de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual de desempeño Institucional. • Informe semestral. • Cursos Diplomados 	
<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 instituto garantiza cambios tomando en cuenta las normativas vigentes que se aplican en organismos gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de Código de ética • Plan Estratégico 2021-2024 • 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>l) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la 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>Las autoridades del ITSC promueven el compromiso con los objetivos y valores institucionales interactuando con directores y Encargados, y dando En el Instituto se le da seguimiento a la planificación de actividades, tomando en cuenta los valores morales de las personas involucradas en los procesos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) • Plan Operativo Anual (POA) 	
<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>La institución se encuentra trabajando de manera consistente con el propósito de analizar y obtener información oportuna acerca de cómo se sienten sus colaboradores en el ambiente de trabajo. Se realiza Estudio de Clima Laboral, para promover y fomentar una cultura de confianza y la obtención de sugerencias en cuanto a la mejora para el ambiente laboral. Este estudio mide la opinión de los colaboradores en aspectos como las condiciones ambientales dónde laboran, la comunicación laboral, remuneración, innovación y creatividad, promoción de reconocimiento al desempeño, relación con superior inmediato, relación con compañeros, entre otros aspectos. El comité de Ética trabaja de la mano con el plan de acción del clima organizacional para tomar las medidas necesarias sobre temas de equidad e inclusión dentro del modelo de gestión adoptado, elaboro el Código de Ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Clima Laboral del ITSC. • Encuesta del Clima Laboral • Código de Ética y Conducta. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución asegura la comunicación con sus colaboradores sobre los asuntos claves relacionados con la organización a través de diferentes medios.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Memorándum de la Rectoría. • Encuentros mensuales con directores, encargados y personal clave. • Radio Comunitaria 	
<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>El ITSC impulsa a los empleados al desarrollo de sus tareas, planes y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitaciones. • Evaluación de desempeño • Plan Operativo Anual (POA) 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El ITSC mediante a través de canales de mandos potencializa un rendimiento adecuado de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones • Memoria Institucional 	
<p>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>	<p>El ITSC impulsa a través de las diferentes formaciones que se realizan desde la Dirección de Recursos Humanos para que los empleados puedan desarrollar las competencias requeridas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de necesidades de capacitación. • Plan de capacitación. • Talleres y Charlas 	

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En el ITSC las autoridades toman en cuenta el desempeño de los empleados de las diferentes áreas, lo que se traduce en reconocimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono de desempeño • Aumento salarial. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>La Institución se esfuerza en realizar estudios de las necesidades de grupos de interés para determinar acciones de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta satisfacción a estudiante • Encuesta Clima Laboral 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Los líderes del ITSC participan de actividades formativas y de socialización con el MINPRE, MEPyD, MESCYT, MAP, DIGEPRES y el Congreso Legislativo.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con autoridades políticas • Participación en eventos formativos 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>El instituto identifica los documentos de políticas públicas y lo aplica satisfactoriamente a lo interno de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • END 2030 • Plan Nacional Plurianual del Sector Publico 2021-2024 • Evaluación Quinquenal • NOBACI • PEI • POA 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El instituto mantiene una línea de trabajo conforme a las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) • Plan Operativo Anual (POA) • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 	
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 ITSC desarrolla y mantiene Alianzas y Convenios con diferentes instituciones nacionales e internacionales en el ámbito educativo, público y privado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios con instituciones públicas • Convenios con instituciones privadas locales e internacionales. • Plan Estratégico 2021-2024 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional Plurianual del sector publico 2020-2024. 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El Instituto procura la relación y asociación con instituciones de importancia para el Sector educativo, tanto nacional como internacional. Estas relaciones son manejadas por la Vicerrectoría Académica, el Departamento Cooperación Internacional y la Junta Ejecutiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones virtuales con Community College de varios países. • Reuniones presenciales de trabajo con universidades internacionales. • Asociación de Servidores Públicos del ITSC • Asociación de Profesores ITSC 	
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>El ITSC dispone de un plan de comunicación institucional en donde se especifican los esfuerzos a realizar para asegurar el reconocimiento público y a su vez el ITSC informa a todo el público los productos y servicios que se ofertan a través de los medios de comunicación institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción de actividades en las páginas del ITSC. • Publicaciones en el portal web • Redes sociales • Plan de promoción de carreras. • Correos de confirmación de directores de Centros Educativos. • Cronograma de programación de visita a centros educativos y visitas al ITSC 	

--	--	--

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>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.</p>	<p>Como parte del proceso de definición de la estrategia institucional 2021-2024 se identificaron los grupos de interés del Instituto. Esta fase fue incluida dentro de la metodología de elaboración de la estrategia con la finalidad de que los mismos no sólo estuvieran representados dentro de la visión y objetivos de la nueva estrategia, sino que también la identidad institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional del ITSC publicada en el portal. • FODA para el diagnóstico del Instituto. • Formulario de preguntas para realizar el diagnóstico actual del Instituto (administrativo, docente y estudiantes). • PEI 2021-2024 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El ITSC a través de la Dirección de admisión y Registro, la Dirección de Servicios Estudiantiles y las unidades organizativas pertinentes en la rectoría recopila algunas informaciones base acerca de sus diversos grupos de interés. el informe denominado</p>	

	<p>“ITSC en Cifras” el cual muestra una visión general de los resultados de la gestión, matrícula y evolución de los indicadores académicos. Se elaboró un mapa de grupo de interés para darle seguimiento a sus expectativas y necesidades de forma integral con el desarrollo del instituto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de satisfacción docente. • Informe de la encuesta de satisfacción de servidores académicos. • Quejas y sugerencias por medio de los buzones, correo o llamadas telefónica. • Estadísticas de admisión de Estudiantes de nuevo Ingreso. • Estadísticas sobre proceso de matriculación, selección, retiro de asignaturas y cambios de carrera. • Informe Estadísticos sobre uso de servicios estudiantes de arte y cultura, deporte y orientación académica. • Estadísticas de programas de tutorías y programa de nivelación de estudiantes. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El ITSC analiza, redefine y revisa la estrategia a considerar en la planificación del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024 	

<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>	<p>Como parte de su planificación estratégica, la institución, realizó un diagnóstico estratégico (análisis DAFO) de su posición considerando sus fortalezas (diferenciadores), oportunidades de desarrollo, debilidades y amenazas (restricciones). Al mismo tiempo la Academia realiza análisis para la valoración de los riesgos para el plan de acción sujeto a la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF • Análisis FODA institucional • NOBACI 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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 institución de forma anual define los Planes Operativos de cada departamento, los cuales están directamente asociados a la misión y visión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Institucional • Plan Estratégico Institucional • Manual de Cargos y Funciones 	

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Se realizaron encuentros de socialización de Planificación donde se involucraron a los colaboradores que ejecutan POA para la identificación de prioridades y necesidades de cada grupo, y así dar cumplimiento a las normativas de nivel social e impacto en la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Revisión Planificación estratégica • Convocatoria y listado de asistencia. • Talleres de planificación 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El ITSC integra aspectos de sostenibilidad desarrollando las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Promueve una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promueve oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de limpieza de ríos, playas y riveras de cuencas. • Jornadas de reforestación. • Objetivos 5 y 6 de los ODS. • Equipos deportivos Juvenil. • Artículo 39 Derecho a la igualdad (Constitución Dominicana). 	

<p>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>	<p>El ITSC cuenta con un presupuesto financiero anual y un Plan de compras para asegurar la disponibilidad de los recursos en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PAC • POA • Presupuesto institucional 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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>	<p>El Instituto dispone de un sistema de planificación que permite definir las prioridades por proyectos y áreas para asegurar el desarrollo de cada uno en diversos aspectos administrativos, financieros y académicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes mensuales de las áreas • Revisión de la planificación estratégica y elaboración de la nueva planificación estratégica • Revisión del POA trimestralmente • Informes de los avances de los proyectos. • Estructura Organizativa. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Instituto elaboró su Plan Operativo Anual (POA) del 2023 en base a las metas de la Planeación Estratégica, proyectando los recursos que se tienen que procurar para desarrollar la estrategia institucional.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones con grupos de enfoque donde se socializa con los encargados. • POA • Informes Trimestrales 	
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>En el ITSC se verifican las informaciones del Plan Operativo Anual (POA) a través de las diferentes áreas de la academia para realizar el plan de acción y lograr los objetivos propuestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023 	
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>El ITSC de manera periódica realiza mediciones y/ o evaluaciones a los diferentes procesos que se dan en las direcciones y departamentos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional. • Informes trimestrales del POA. • Informes mensuales de logros obtenidos. • Evaluación del desempeño laboral. • Seguimiento al SISMAP • NOBACI 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El ITSC se ha adecuado a la implementación de la virtualidad, considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías a propósito del impacto de la pandemia y sus secuelas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Moodle. • Biblioteca Virtual. • Sala Digital • Intranet Estudiantil • Intranet Administrativa • Sistema de votación para asociación de Servidores Publico • Sistema para administración de ticket de combustible • Sistema de concurrencia para la solicitud del estudiante. 	
<p>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>	<p>Se han realizado mesa de trabajo con instituciones, ONG y docentes expertos en emprendimiento para realizar plan del proyecto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento del Centro de Emprendimiento y MIPYMES • Centro de Prototipado 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ITSC a través de sus diferentes redes sociales comparte los resultados obtenidos a todos los grupos de interés involucrados en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Instagram • YouTube 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Twitter • Radio Comunitaria 	
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>El ITSC se apoya en mecanismos, logísticas y programas para promover ideas innovadoras y creativas que benefician a la comunidad estudiantil utilizando la virtualidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas de Educación Continuada • Temas de propiedad intelectual y acciones en conjunto para promover centro de diseño. • Centro de Prototipado • Cuerpo de Mentores 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No disponemos de suficientes recursos.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>En el Instituto se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima Laboral • Plan Operativo Anual (POA) • Satisfacción de los Servicios • Formulario de Condición de Salud • Planificación de Recursos Humanos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Detención de necesidades de capacitación. • Plan de capacitación Anual 	
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>En el ITSC, acorde a las políticas establecidas por el Ministerio de Administración Pública, considerando las competencias en el Manual de Cargos aprobados por el organismo, y consideraciones de criterios sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Administración Pública 41-08. • Ejecución de Reclutamiento y Selección. • Manual de Cargos y Funciones. • Registro de Acciones de Personal. • Escala Salarial establecida por el MAP. • Procedimiento de Evaluación de Desempeño 	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>En el ITSC dentro de los valores institucionales están: La equidad, responsabilidad, solidaridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas de selección son objetivas, no se toman en cuenta las diversas diferencias sociales, ni raciales, ni circunstanciales, nos basamos en las competencias del candidato. • Formulario de requisición de personal • Procedimiento de reclutamiento y selección de personal administrativo y docente • Manual de puestos • Evaluaciones de desempeño 	

<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>En la Organización todos los candidatos tienen la oportunidad de ser contratados, siempre y cuando tengan las competencias acordes al perfil del puesto solicitado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de empleo. • Aprobación del MAP • Procedimiento de evaluación del desempeño laboral • Plan de Capacitación 	
<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>El instituto apoya una cultura de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los acuerdos de desempeño anual. • Revisión trimestral del acuerdo. • Informe trimestral de cumplimiento de metas 	
<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>Nuestra institución de manera indistinta realiza todos los procesos concernientes a recursos humanos sin tomar en cuenta ninguna diferencia social, siempre y cuando el/la candidato/a cumpla con el perfil diseñado para el puesto acorde a nivel educativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de estudiantes graduados en las diferentes carreras. • Formulario de solicitud de empleo • Procedimiento de Reclutamiento y selección 	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>A través del programa de detención de necesidades y las evaluaciones del desempeño laboral que se realiza cada año, son identificadas las competencias con las que cuentan los colaboradores del ITSC y a través de esta se realizan las promociones de puesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Acción del personal • Formulario de solicitud de Entrenamiento • Procedimiento de capacitación y desarrollo del personal. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Nuestra institución cuenta con diversas áreas de trabajo con oferta al público académico en general con requerimientos específicos, optando por aquellos candidatos que poseen las competencias requeridas de acuerdo con el reglamento institucional, el reglamento académico y el manual de cargos y funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos y Funciones • Reglamento Académico Institucional 	
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>A medida que se van realizando las capacitaciones de los empleados, diplomados, cursos, talleres, seminarios y charlas, se registra una mejora en la calidad de su trabajo.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Listado de asistencia • Evaluación de Desempeño 	
<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>	<p>El ITSC cuenta con un personal de gestión y supervisión competente y capacitado con muchos años de experiencia en el área académica para promocionar el desarrollo eficiente de la academia.</p> <p>El programa de capacitación al personal sobre tema gerencial y de liderazgo, además del plan de capacitación, adiestramiento al personal de nuevo ingreso, tomando en cuenta algunos puntos clave de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de responsabilidades • Descripción de Puestos • Lista de asistencia • Fotos de actividades 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento de RRHH, Reglamentos, Ley 41-08 y procedimiento interno de inducción al personal de nuevo ingreso, donde es presentado el empleado en su área de trabajo. Luego del ingreso del nuevo empleado, recibe inducción por parte de la Dirección de Recursos Humanos sobre la institución y sobre el cumplimiento de las normas de control interno y el código de ética del servidor público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política y Procedimiento de inducción del personal administrativo y docente 	

<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El ITSC ha realizado movimiento al personal interno en áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para realizar un mayor aporte a la institución, en virtud de la demanda interna y habilidades detectadas en el trabajo. Con relación a los movimientos externos, se realizan concursos para el personal docente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en los periódicos de circulación nacional. • Acción de movimiento de personal a nivel interno • Procedimiento de reclutamiento y selección de personal 	
<p>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>	<p>El ITSC posee, un auditorio, aulas y laboratorios con equipos tecnológicos, computadoras, laptop, proyector, donde se realizan frecuentemente conferencias, talleres, charlas y otras actividades. Además, se promueve la capacitación a través de medios virtuales y presenciales por medio a entidades autorizadas (MESCyT, MAP, USAID, CAPGEFI, INFOTEP y el Instituto Nacional de Administración Pública, INAP), entre otras instituciones nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de participación. • Listados de asistencia. • Fotos de las actividades. • Publicaciones en los medios internos 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de</p>	<p>El pasado mes de marzo el ITSC Organizo de manera satisfactoria las elecciones de un nuevo comité de</p>	

<p>gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Ética, proceso que fue apoyado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (OIG).</p> <p>La Dirección de RRHH tiene un departamento conformado para dar seguimiento y pautas a los conflictos presentados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas de miembros del Comité de Ética • Metodología VAR • Pautas éticas. • Pautas de evacuación y prevención de riesgo. 	
<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 ITSC realiza anualmente evaluaciones de desempeño a los diferentes grupos ocupacionales de la institución. se realizan talleres formativos para capacitar al personal técnico y así responder a las necesidades relacionadas con la satisfacción de los usuarios, los cuales son evaluados al final de la capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño. • Formulario evaluación de capacitación. • Capacitación recibida. • Lista de asistencia, etc. • Procedimiento costo/beneficio 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		

<p>1) 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>En el ITSC se fomenta la comunicación abierta, al dialogo y la integración de los empleados a través de reuniones con los encargados de áreas y algunas actividades de integración, mediante la socialización y retroalimentación de las reuniones con la Dirección de RRHH, evaluación del desempeño y otros temas de importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta e informe de reuniones. • Comunicaciones enviadas por correo. • Socialización de Encuesta Clima Laboral 	
<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>Tenemos un entorno que propicia el aporte de ideas y sugerencias para los estudiantes, docentes y empleados administrativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de trabajo. • Minutas de reuniones. • Buzones de quejas y sugerencias • Correo electrónico de Calidad 	
<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 personal se involucró en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA), así como en evaluaciones diagnosticas para identificar acciones de mejora en las diversas vicerrectorías, como en unidades de soporte (Legal, Académico, auditorías externas, además NOBACI, CAF), lo mismo en la revisión y elaboración de los procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Educativo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Planes operativos departamentales • Procedimientos de planificación estratégica y operativa. • Minutas de reuniones. • Asociación de Servidores públicos 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>El Instituto siempre procura el acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño • Indicadores de gestión • POA 	
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 realiza anualmente una encuesta a los empleados para conocer el grado de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Laboral 	
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 durante el año realiza diferentes actividades en pro de la mejora de las condiciones laborales y de salud integral de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de vacunación. • Jornadas de pruebas covid-19. • Jornadas de salud. • Jornadas de integración familiar. • Jornadas oftalmológicas 	
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	<p>El Instituto cumple con lo establecido en la ley 41-08 con respecto a horario, días libres, permisos, vacaciones, licencias y casos especiales.</p>	

teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de licencia y beneficios adicionales • Permisos por maternidad y paternidad 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Instituto fomenta la inclusión en sus áreas, brindando igualdad de oportunidades a colaboradores con condiciones especiales, y a la vez educando a los mismos sobre la importancia de respeto a la diversidad.	
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).	El Instituto tiene un departamento de relaciones laborales y beneficios que, a través de la Dirección de Gestión Humana, y en conjunto con las autoridades de la Institución, abogan por recompensar de manera justa a los colaboradores.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
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,	El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) se mantiene en constante relación y estrechando lazos de colaboración con todos los sectores participantes del aparato productivo de la Región y de todo el nivel nacional del país, orientados a	

<p>proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>organizaciones claves del sector público, privado y de la sociedad civil. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de alianzas con sectores externos públicos y privados. 	
<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>En la actualidad el Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) tiene acuerdos suscritos con diversas instituciones en su gran mayoría orientadas al sector educativo a nivel nacional como internacional, y por igual con instituciones relacionadas a los diversos sectores de producción con miras a mejorar la calidad del servicio brindado a la sociedad. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de acuerdos y convenios 	
<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>Todos los convenios o acuerdos suscritos con todas y cada una de las instituciones, empresas o fundaciones, al momento de su elaboración queda definido el área o persona designada para el seguimiento y logro de los compromisos, con fines de alcanzar la suscripción de cada acuerdo. Por igual la Vicerrectoría de Vinculación y Extensión, cuenta con el Departamento de Vinculaciones y Extensiones, y el Departamento de Relaciones Institucionales que se encargan de dar un seguimiento continuo al desarrollo de los propósitos pactados en cada acuerdo o convenio que sea suscrito por la institución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Convenios • Áreas encargadas al seguimiento 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de alianzas por parte del Departamento Jurídico. 	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>El ITSC tiene claramente identificadas las necesidades de alianzas y colaboraciones con IES, sector empresarial y en éstas se basan una buena parte del quehacer institucional. Ejemplos de estas son: Vinculación con los sectores empresariales, creación del centro de emprendimiento e innovación, donde se tiene que realizar un plan de acción para fortalecer el modelo educativo y el de calidad de la educación superior. Mejorar la vinculación con el medio y crear mecanismos de captación de recursos y elaboración de proyectos conjuntos para la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Matriz de acuerdos y convenios 	
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>Cumplimiento del marco legal en materia de compras y contrataciones, actuando en pago a los criterios de evaluación y selección establecidos en la ley No. 340-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12, normativas y resoluciones del Órgano Rector que rige, monitorea y regula la correcta aplicación de todos los criterios y principios de selección que consagra la Ley para el proceso de selección de proveedores con perfiles que cumplan con todos los criterios y estándares exigidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Matriz de proveedores y oferentes evaluados en los procesos de compras y contrataciones públicas de la institución 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La Dirección de Comunicaciones responde a la política de información institucional. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web • Redes Sociales Institucionales • Boletines informativos. • Portal de Transparencia 	
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.	En el ITSC tomamos en cuenta las sugerencias de los ciudadanos/clientes para mejoría de la Institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Buzón de quejas y sugerencias • Correo de Calidad • Comité de Calidad 	
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.	La Institución cuenta con marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta clima laboral • Registro de quejas y sugerencias • Correo del Departamento de Calidad 	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y	El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) explica a los usuarios y público en sentido general	

las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	los servicios disponibles incluyendo los atributos de calidad. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano • Catálogo de Brochure con las Carreras e informaciones relevantes para el usuario. • Reglamentos estudiantiles. 	
--	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	El Instituto Técnico Superior Comunitario cuenta con un presupuesto general apegado a la asignación presupuestaria con la que cuenta como institución, el cual es recibido y utilizado en fiel cumplimiento de las legislaciones vigentes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto año 2023 • Ejecución Presupuestaria año 2023 • Plan de Compras año 2023 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No contamos con este subcriterio.

<p>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>	<p>El ITSC tiene un gran compromiso y es garante de transparencia financiera en la ejecución de todo su accionar y gasto presupuestario, por tal motivo nuestro presupuesto esta visible y adquirible para toda la ciudadanía y usuarios por medio al portal de transparencia institucional en nuestra página.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en el portal de transparencia de la página web Guía CAF 2013 Página 48 de 79 Documento Externo SGC-MAP del presupuesto y la ejecución presupuestaria. • Publicado en el portal de Transparencia SIGEF 	
<p>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>	<p>EL ITSC asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros mediante el sistema de gestión tradicional del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de rendición de cuentas. • Auditoría Externa 	
<p>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>	<p>Se cuenta con el sistema de gestión tradicional del Estado y demás normativas y reglamentaciones que permiten facilitar el control eficiente día a día de la contabilidad financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Control Interno y SIGEF. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras están claramente definidas para garantizar un control financiero centralizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de organización y funciones y Organigrama aprobado por el MAP 	

--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>El ITSC elaboró sus memorias institucionales donde se recoge los resultados de gestión de las diferentes áreas. A estos se suman los informes de desempeño financiero, los informes de avances de las metas presidenciales, las actas de las Juntas, teniendo pendiente reunir la Junta Directiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual 2022. • Manuales, instructivos, reglamentos, resoluciones y normativas 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Las informaciones que están disponibles de manera externa para el conocimiento de todos los usuarios y público en general, es recogida de todas las diversas áreas de la institución que tienen incidencia de origen en la creación del contenido de cada información, que será de conocimiento público por medio a nuestra página web, portal institucional, redes sociales.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web institucional • Oficina de libre acceso a la Información • Portal de transparencia • Redes sociales y otros medios utilizados. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En la institución se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar cada vez las capacidades de todos los servidores de la institución, por lo cual contamos con un Departamento de Capacitación y Evaluación del Desempeño Laboral, el cual canaliza los cursos, diplomados, seminarios entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y Evaluación del Desempeño Laboral. • Sala Virtual • Listados de participación y asistencia en cursos, diplomados, charlas, conferencias y talleres. • Fotos • Minutas de reuniones 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El acceso e intercambio de información relevante es accesible a los usuarios y grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Boletín institucional • Folletos institucionales • Portal Web 	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La información institucional del ITSC es controlada y alineada con la Planificación Estratégica Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 	
<p>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>	<p>La información institucional es difundida en una estructura determinada para asegurarse de alcanzar todos los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín institucional • Reuniones • Grupo de WhatsApp • Correos electrónicos institucional 	
<p>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>	<p>El acceso e intercambio de información relevante es accesible a los usuarios y grupos de interés, por múltiples vías y canales de información institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Boletín institucional • Folletos institucionales • Memoria Institucional la información organizacional se mantiene en la organización en la medida de lo posible. • Oficina de Libre Acceso a la Información • Línea 311 • Portal de Transparencia. • Radio Comunitaria 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de</p>	<p>La información organizacional se mantiene en la institución en la medida de lo posible.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Actualizaciones de las informaciones documentadas • Uso de carpetas compartidas • Backup • Onedrive. 	
---	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La tecnología es utilizada como apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo como prioridad la disponibilidad constante de las plataformas de educación virtual. Además, está diseñada tomando en cuenta los objetivos estratégicos al vincular las operaciones departamentales con los ejes del PDI (POA del Departamento de TIC, cumplimiento a las normativas del órgano regular OPTIC).</p> <p>La Dirección supe con las necesidades tecnológicas que se presentan en cada área de la institución.</p> <p>Se realizó la adecuación de la estructura organizativa según regulación del MAP.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	En el ITSC a través de la dirección TIC evaluó los procesos tecnológicos y se determinó que por su costo-efectividad, algunos servicios para reducción de costo sean migrado al DataCenter del Estado.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de DNS de la OGTIC https://mxtoolbox.com/DnsLookup.aspx 	
<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>Actualmente el ITSC utiliza diferentes plataformas de código abierto que agilizan los procesos de la institución y brindan accesibilidad a través de la tecnología.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de biblioteca • software de ERP integrado • Sistema de helpdesk 	
<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 Departamento de Tecnología fomenta la creatividad, innovación y colaboración con el manejo y uso de las herramientas, con el acceso mediante su usuario que se sincroniza para el uso de estas. Aplicaciones de apoyo a las áreas académicas Moodle.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AutoCAD • Revit • Adobe Cloud • Mastercam • Zoom • Teams • OneDrive • Outlook 	

<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>Espacio de quejas: contamos con la implementación del sistema 311, que funge como línea directa para quejas y sugerencias en el sector público en general.</p> <p>Mejora de servicios internos: Para una comunicación más efectiva contamos con las herramientas de Teams y Outlook, para el análisis de datos Power BI, para el control de incidencias del área de tecnología utilizamos mesa de ayuda institucional, para el control administrativo de la institución Microsoft Dynamics, para el control de nóminas el Sistema SASP. Además, se está desarrollando un nuevo sistema para el control de activos fijos en la institución.</p> <p>Mejora de servicios externos y aplicación en línea: Para el control académico por parte de maestros, estudiantes y todo el ciclo de vida estudiantil tenemos AcadMedia, que a la vez le permite al usuario particular aplicar a una nueva solicitud para estudiar en esta institución, además de poder darle seguimiento a la propia solicitud.</p>	
<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 cuenta con protocolos y políticas para salvaguardar la información a nivel informático, evidenciado por los documentos de seguridad de la información, estos se encuentran en revisión. Las políticas sobre seguridad informática fueron implementadas a partir de las recomendaciones del manual de la NORTIC A7. Política de reinicio contraseña de usuarios en un periodo de 3 meses, complejidad de caracteres. Restricciones a contenidos selectos de la web.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de creación y respaldo de información • Manual de Políticas de Seguridad de la Información 	
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.	El portal institucional posee un widget que le permite al usuario administrar la visualización de la página según ciertas discapacidades, la misma le permite aumentar el contraste, el realce de enlaces, agrandar el texto, el espaciado de los textos, detener las animaciones, aumentar el tamaño del cursor, la altura del interlineado, la alineación de los textos en general, la saturación y la más relevante, dislexia amigable.	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	De manera priorizada el Instituto realiza programa de mantenimiento preventivo de sus edificaciones y equipos con el fin de asegurar su funcionabilidad y durabilidad. Las áreas verdes han sido remozadas (pintura, jardinería) para contribuir al embellecimiento del entorno para alinearlo con la labor de aumentar la eficiencia de sus labores. Guía	

	<p>CAF 2013 Página 55 de 79 Documento Externo SGC-MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de mantenimiento a edificios • Informe mensual • Ordenes de servicios • Fotos 	
<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>Las áreas sustantivas cuentan con espacios (oficinas y salones de reuniones) que le permiten ofrecer un servicio adecuado a los usuarios y representantes de los grupos de interés identificados con la intención de lograr ser el referente del Sistema de Educación Superior.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los edificios, equipamientos y materiales son utilizados de manera eficiente y rentable. • Readecuación de oficinas administrativas de rectoría. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se evidencia el desarrollo de una política.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>En el Instituto las instalaciones están a disposición de uso por la comunidad local.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de uso de Auditorio • Solicitudes de uso de los laboratorios. • Solicitudes de uso de las aulas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de vacunación y pruebas de COVID. • Clínica de higiene y mecánica dental para la comunidad. 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>El instituto cuenta con 2 autobuses mediano, 1 camionetas y 4 Jeepetas, con los cuales prioriza necesidades de traslado del personal y estudiantes a actividades en las que participan, así como también los recursos energéticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matricula de vehículos, seguro y placas. • Usos de ventanas para la iluminación. • Temperatura predeterminada para los aires acondicionales 	
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>El Instituto está localizado en una carretera que conecta a la zona oriental con la ciudad por medios de transporte público (autobuses y metro).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a las rutas de transporte público. • Acceso amplio de parqueo para el personal administrativo y a los ciudadanos/clientes. • Planos estructurales y propuesta de asignación de parqueo y viabilidad. 	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<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>En el Instituto se evidencia la elaboración del Mapa de Macroprocesos y los procesos claves identificados, descrito para fortalecer la institución y sus servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos 	
<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>En el ITSC hemos implementado sistemas y plataformas tecnológicas que permiten digitalizar algunos procesos departamentales, en estos momentos se está llevando a cabo la migración de físico a digital todas las informaciones de los empleados de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de Sharepoint • Sistema Odo 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para 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>En el ITSC se analiza y evalúa los procesos, riesgos y factores críticos de éxito de manera trimestral y semestral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Matriz de Riesgo • Memoria semestral 	
<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>El Instituto tiene una plantilla para el levantamiento de los procesos que cuenta con un campo para la descripción de procesos y otro para identificar el propietario y responsables de cada parte del proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de puestos • Manual de funciones 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de levantamiento de procesos. 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No evidencia la simplificación de los procesos.
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>Hemos establecido contacto con los equipos técnicos de varias instituciones para socializar experiencias en torno al desarrollo de sus procesos. Asistimos regularmente a las actividades propuestas por el MAP, MESCYT entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Encuentros internacionales • Fotos • Listas de asistencia • Invitaciones. 	
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>Tomando en cuenta los indicadores del SISMAP el ITSC se encuentra inmerso en la elaboración de la carta compromiso y en el monitoreo trimestral de los compromisos de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano • Acuerdos de desempeño 	
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>El ITSC cuenta y garantiza la protección de datos personales e informaciones estatales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de alojamientos de archivos Microsoft OneDrive 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>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>	<p>El Instituto involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño de mejora de los servicios y productos a través de encuestas de satisfacción, buzones de quejas y sugerencias, llamadas telefónicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de seguimiento a las quejas y sugerencias. • Informe de la encuetas de satisfacción • Buzón de quejas y sugerencias. • Carta compromiso • Sistema 311 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El instituto utiliza métodos innovadores orientados a satisfacer las necesidades del ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción. • Entrevistas • Buzón de quejas y sugerencias. • Sistema 311 • Correos de seguimiento a las quejas y sugerencias 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El ITSC aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Política de Servicio Estudiantil 	

<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 variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El ITSC da accesibilidad a los ciudadanos/clientes a través de los diferentes canales correspondientes. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Carta Compromiso. • Modelo Educativo. • Página Web • Radio Comunitaria. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El Instituto ha coordinado y unido procesos con socios claves tanto del sector privado, no lucrativo y público. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios realizados con el sector privado • Convenios realizados con instituciones no lucrativas • Convenios realizados con el público • Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se tiene un buen porcentaje de convenios firmados con las IES para realizar homologación y convalidaciones de asignaturas, entre otros proyectos académicos. Se refuerza con la entrada en funcionamiento del proyecto Marco Nacional de Cualificaciones y República Digital. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y convenios. • Identificación de socios potenciales. 	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El instituto está en contacto permanente con los demás IES y otras organizaciones de apoyo para coordinar proyectos de mejora a los procesos que la Institución desarrolla en estos ámbitos de Innovación con los sectores productivos, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de calidad • Comité de Ética • Comité de compras. • Comité de becas. • Comite NOBACI 	
<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>En el ITSC se realizan reuniones de socialización y aportes de ideas en una mesa de staff que se reúne de manera periódica para evaluar las condiciones y desarrollo de las Direcciones y los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de reuniones • Plan de ejecución 	
<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>En la Institución se realizan intercambios de datos y servicios compartidos para el fácil acceso y la coordinación de procesos transparente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia • Autodiagnóstico CAF 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas</p>	<p>El ITSC a través de su máster plan aplicado, presentado y divulgado desde febrero, tiene como meta expandirnos a varias provincias a nivel nacional</p>	

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	de las cuales tenemos 5 ya en carpetas para iniciar los trabajos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Máster Plan 	
---	---	--

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:		
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).		No contamos con este subcriterio
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).	El Instituto posee varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros clientes/ciudadanos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Líneas telefónicas WhatsApp Portal web Las principales redes sociales (FB, IG, Twitter y YouTube) Lobbies de atención al cliente (recepción de visitantes) 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Buzones físicos • Correo electrónico 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>El Instituto involucra y da participación a los ciudadanos/clientes para mejorar sus procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de satisfacción docente y servicios académicos • Buzones de quejas y sugerencias • Correo electrónico de Calidad • Encuesta de satisfacción ciudadana 	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>El Instituto tiene al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia, informaciones relevantes acerca de los programas académicos, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucionales • Portal de Transparencia 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En el ITSC contamos con un 90% a nivel de integridad y confianza generada entre el personal y los ciudadanos/clientes mediante mediciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No contamos con este subcriterio
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>En el instituto trabajamos y nos esforzamos para que nuestros servicios lleguen a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>En el ITSC cumplimos con los estándares de calidad de acuerdo con los compromisos asumidos en la carta compromiso la institución obtuvo un 100%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al ciudadano 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>El ITSC se preocupa en tener las informaciones claras y precisas a través de los distintos medios de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Líneas Telefónicas • Redes sociales • Política de Servicios Estudiantil 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Los estudiantes a través de la página web de la institución, pueden acceder y hacer retiros de materias, tomar las clases virtuales, biblioteca virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Registros de estudiantes en el servicio AcadMedia 	
6) Agilidad de la organización.	<p>El ITSC trabaja en la agilidad para adaptarnos a los cambios.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta del Clima Laborar a través del MAP. • Informe del Clima Laboral. 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Desde el departamento de Tecnología del ITSC se han desarrollado múltiples sistemas que han permitido la digitalización de varios procesos en la organización, que permiten: Almacenar los datos de los servicios solicitados, controles de los convenios y alertas de vencimiento, control de asistencia de los docentes que conlleva consigo la carga horaria.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Library Pro • Sistema de convenio • Asispro 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		
	No contamos con este subcriterio	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencian 15 días laborables para tramitar las quejas.	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se tiene medición de esta variable
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	De acuerdo con los compromisos asumidos en la carta compromiso la Institución obtuvo un 100%. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • SISMAP 	

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.	La institución cuenta con canales de información. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Portal de transparencia • Facebook, Twitter, Instagram, YouTube • Correos informativos • Radio Comunitaria • Carta Compromiso al Ciudadano 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	El Instituto se preocupa por tener las informaciones precisas disponibles para el ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Líneas telefónicas • Redes sociales • Carta compromiso al ciudadano 	

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>En el Instituto los objetivos de la organización se encuentran en la síntesis del plan estratégico institucional colgado en la página web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.itsc.edu.do • Portal de Transparencia 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>El Instituto cuenta con un índice de 90% en el portal de transparencia, así como también un encargado de acceso a la información para que cualquier cliente/ciudadano solicite información que requiera.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se tiene medición
6) Tiempo de espera.		

	No se tiene medición	
7) Tiempo para prestar el servicio.		No se tiene medición
8) Costo de los servicios.	<p>El instituto toma en cuenta la consideración de los precios de los servicios a los ciudadanos/clientes. Se tiene la división de Educación Continua donde brindan cursos, diplomados, talleres, además de las carreras técnicas superior.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>El Instituto cuenta con diferentes medios de comunicación donde el ciudadano/cliente tiene disponible la información que necesite.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Líneas telefónicas • Oficina de acceso a la información 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales • Carta compromiso al ciudadano 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>El ITSC involucra a los grupos de interés para las elaboraciones y tomas de decisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Junta Ejecutiva • Comité de calidad • Comité NOBACI • Comité de ética • Plan Estratégico 2021-2024 • Asistencias de reuniones • Foto 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>El ITSC a través del departamento de calidad gestiona las quejas y sugerencias realizadas a través de los diferentes canales de la institución y se trabajan mediante una matriz implementada para dar seguimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Queja y Sugerencia 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>El ITSC cuenta la utilización de nuevos métodos e innovación para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesa de ayuda • Chat en Línea de la Pagina Web 	

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).		No se tiene medición.
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 convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Cuatrimestralmente en el Instituto se revisa el alcance del impacto de sus programas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de empleabilidad • Encuesta de satisfacción. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Los ciudadanos/clientes son un principal activo en nuestra institución, involucramos en los procesos de esta. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información • Carta compromiso al Ciudadano 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El Instituto esta comprometidos con la transparencia y con el rendimiento de cuentas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Documento Externo
SGC-MAP

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se han realizado diferentes encuestas a los ciudadanos/clientes y grupos de interés. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Laboral • Informe encuesta Clima Laboral. • Encuesta Ciudadanos/clientes. 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En el ITSC se involucra al personal en la toma de decisiones y en la elaboración de la misión, visión, valores, manuales y procedimientos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reunión de Seguimiento de Plan Estratégico • Lista de asistencia de personal de nuevo ingreso en taller de inducción 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El Instituto en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) aplicó la encuesta del Clima Laboral, donde fue involucrado todo el personal. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Charlas sobre la encuesta y su aplicación • Minuta y lista de asistencia • Fotografías • Informe remitido • Plan de Mejora Institucional. 	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El Instituto desde su Dirección de Gestión Humana y el Departamento de Relaciones Laborales, aborda y trabaja todos los conflictos buscando la resolución de estos en el marco de la ética y el compromiso, basado en lo estipulado en la Ley 41- 08. Son realizadas constantemente charlas y encuentros donde se refuerza la importancia de la ética en el accionar del servidor público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos masivos a toda la institución • Divulgación de procedimiento de queja y sugerencia. 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El instituto en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) aplicó la encuesta del Clima Laboral, donde fue involucrado todo el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas sobre la encuesta y su aplicación • Minuta y lista de asistencia • Fotografías • Informe remitido • Plan de Mejora 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la actualidad en la institución se están realizando jornadas y operativos en el área de la Salud en distintos sectores del municipio de Sto. Dgo. Este</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia de beneficiarios 	

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En el ITSC en pro de la apertura y mejora continua realiza proyectos de innovación y cambios de solución de tecnológica para la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACAP Media • SASP • Sistema de votaciones electrónicas Asociación de servidores públicos 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La institución cuenta con plataformas que han impactado la digitalización y los procesos de accesibilidad en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de biblioteca • software de ERP integrado • Sistema de helpdesk 	
9) La agilidad de la organización.	<p>En el ITSC a través de los resultados obtenidos en la Carta Compromiso podemos evidenciar el impacto y agilidad de los servicios brindados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe carta Compromiso 2023 	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) 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>En el Instituto se evalúan todos los empleados a través de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño. • Evaluación de desempeño 	

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En el ITSC se cumple con los procesos en las distintas áreas, gestionando la validación de los controles mediante las Normas Básicas de control Interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOBACI 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En el Instituto se evalúan todos los empleados por acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño. • Evaluación de desempeño 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En el Instituto a través de la Dirección de RR. HH (Departamento de Capacitación) se gestionan diferentes tipos de capacitación para mejorar las competencias del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de capacitaciones • Listados de capacitaciones • Plan de capacitación 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>El Instituto cuenta con un Departamento de Comunicaciones que se encarga de ser transversal con todas las áreas y ser la voz oficial para la transmisión de las informaciones tanto interna como externa. También cuenta con métodos de comunicaciones internos entre las áreas que son cumplidos, y herramientas tecnológicas de comunicación institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Internos • Murales • Pantallas audiovisuales 	

<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En el Instituto se reconocen los esfuerzos individuales y en equipo del personal. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivo por reclutamiento individual. • Compensación extraordinaria anual. • Evaluaciones del desempeño. • Cumplimiento de indicadores. 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Tenemos un enfoque para mejorar nuestra organización adaptándonos a los cambios y la innovación. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Educativo Institucional del ITSC. • Plan de Mejora implementado. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>En el Instituto se trabaja y se fomenta una cultura de ambiente favorable. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta del Clima Laboral 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En el Instituto se maneja la flexibilidad de horarios, y salud del personal. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de novedades/ salud. • Cronograma de vacaciones • Formularios de solicitud de permisos 	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En el Instituto es importante el trato, equidad y el manejo de la igualdad de oportunidades. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • La medición del personal • Los beneficios institucionales • Incentivos. 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La institución cuenta con un estructura y condiciones ambientales adecuadas para el buen funcionamiento de los empleados y ciudadanos/clientes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta Clima Laboral 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En el Instituto impulsamos el desarrollo del personal para que sean competentes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de Capacitación • Formación a Docentes • Inducción al personal. • Educación Continua 	
2) Motivación y empoderamiento.	En el ITSC se realizan mediciones a través de la encuesta Clima Laboral para medir la motivación y empoderamiento de los colaboradores. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta Clima Laboral 	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El Instituto tiene acuerdo con INAP, INFOTEP, INAFOCAM, ONE y otras instancias educativas para mantener un amplio catálogo de capacitaciones para la mejora de los colaboradores y el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación Anual • Listado de asistencia 	
---	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>En el ITSC contamos con un sistema de control de asistencia que registra la puntualidad, asistencia, tardanza, licencias y permisos. Además, se lleva un control de vacaciones, rotación de personal en trámite de pensión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de ponche • Solicitud de permisos • Control de vacaciones • Listado de rotación de personal 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Se realiza encuesta de Clima Laboral anualmente con la asistencia del Ministerio de Administración Pública, donde los servidores tienen la oportunidad de plasmar sus opciones confidencialmente. El proceso se realiza en conjunto con la Rectoría y la Dirección de Recursos Humanos. Se reúne la comisión de Gestión de Calidad, la Dirección de</p>	

	<p>Planificación y Desarrollo y el área administrativa para diseñar el plan de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación del MAP por la realización de la encuesta • Informe de Encuesta Clima Organizacional • Plan de Mejora del Clima Laboral • Evidencias de cumplimiento del Plan de Mejora 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Se registran a través de la Dirección de RR. HH planillas de reportes que pudieran evidenciar posibles conflictos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de novedades. 	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>De manera frecuente en el ITSC se realizan jornadas de salud. también se realizan actividades relacionadas con la responsabilidad social, como limpiezas de cañadas, playas, ríos y parques.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Listado del personal que asistió. • Relación de beneficiarios • Jornadas de Salud 	
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	<p>En el ITSC contamos con diferentes procesos para dar respuestas a los ciudadanos/clientes y responder a sus quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso • Encuesta de Satisfacción Ciudadanía 	

el personal, 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.	<p>Se realizan evaluaciones del desempeño donde se evalúa el rendimiento individual de los servidores. A través de firma de acuerdos de desempeño con cada servidor, así como también el logro de metas, revisión por parte de la dirección de RRHH. Auditoria del proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Acuerdos de desempeño • Informe de revisión del proceso por la dirección • Solicitud de capacitación • Lista de asistencia y certificados de competencia 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En el ITSC los empleados se capacitan y actualizan de manera frecuente sobre los sistemas tecnológico en todas las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticket de servicio del área de tecnología. • Redes de Recursos compartido. • Plan anual de mantenimiento preventivo informático. • Plan de capacitación 	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las	<p>Se desarrollan capacitaciones que superan las programadas, ya que se reciben aportes e invitaciones de entidades como el MESCYT y USAID,</p>	

<p>actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>para el fortalecimiento de las capacidades y competencias del personal docente y administrativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual • Lista de asistencia • Certificados • Evaluación de capacitación • Certificados de competencia. 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el ITSC se reconoce el rendimiento individual de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono SISMAP • Bono del desempeño 	

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.I. 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>Establecimiento de jornadas sociales, charlas, ferias, talleres, jornadas a través de la división de educación permanente y las coordinaciones de carreras. Eventos culturales en las comunidades y de apoyo a instituciones, eventos a las efemérides y colaboración de sensibilización en las comunidades en vulnerabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Listado de asistencia de beneficiarios 	
<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>No contamos con este subcriterio.</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>En el ITSC se realizan actividades culturales y charlas abiertas a la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades realizadas • préstamo de Auditorio 	
<p>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>	<p>Las acciones permanentes hacia las comunidades se articulan con los programas de capacitaciones, charlas y acciones con instituciones claves para garantizar la pertinencia en temas de movilidad y seguridad.</p>	
<p>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>	<p>Contamos con una puntuación de 90% a nivel de transparencia y tenemos un comité de ética ya conformado para darle seguimiento a los comportamientos no éticos en la institución</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transparencia • Comité de ética 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>En el ITSC como impacto a la sostenibilidad hemos digitalizado un gran número de procedimiento departamentales, para así disminuir el uso constante de materiales gastables.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de los desechos relacionados • Cuidado y vida útil de los equipos informáticos. 	
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>En el ITSC cumplimos con todas las normas correspondientes en el índice de transparencia dando cumplimiento a los comportamientos éticos donde obtuvimos una valoración de un 90%.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portan Transparencia Gubernamental 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) 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).		No contamos con este subcriterio.

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En el ITSC a través de la Vicerrectoría de Vinculación y Extensión se realizan reuniones con líderes comunitarios, donde en estos encuentros se recopilan informaciones</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de reuniones • Listado de asistencia de reuniones 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>En el ITSC desde la dirección de comunicaciones se les da seguimiento a todas las publicaciones positivas y negativas en la institución y se la seguimiento y respuesta en los casos que ameriten.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe resumen de actividades comunicaciones 	
<p>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 a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>EL ITSC es una institución inclusiva y accesible frente a cualquier tipo de discapacidad, teniendo colaboradores con ciertas condiciones, hasta estudiantes de Educación técnico Superior y Educación permanente. Por lo cual no existe discriminación con relación a la contratación del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Reclutamiento y selección • Política de admisión 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El personal de la institución participa y da apoyo a proyectos y actividades que se programen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las jornadas de salud y fumigación • Registros de las jornadas de medicamentos 	

<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>En el ITSC se realizan intercambios productivos de conocimientos e informaciones con otras organizaciones. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de invitación al personal • Correos de invitación a los estudiantes • Invitación a los ciudadanos/clientes en las redes sociales. • Fotos y videos. 	
<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>En el ITSC contamos con la prevención de riesgos de salud a través de la Dirección de Recursos Humanos y el Centro de Atención Pre-Hospitalaria dirigido al personal y los ciudadanos/clientes. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de las charlas • Registros de los beneficiarios 	
<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 contamos con este subcriterio</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

1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Los resultados de Output en mayo 2023 son en educación superior 698 graduandos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe semestral 2023 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se mide esta variable.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se mide esta variable.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El ITSC cuenta con 30 convenio con instituciones públicas y privadas en la cual contamos con un grado de cumplimiento 13 acuerdos en ejecución y 17 acuerdos en proceso revisión y firma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado de convenios del ITSC. 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Actualmente en el ITSC se está llevando a cabo una auditoría externa por parte de la Contraloría General de la Republica la cual está en su fase final, también contamos con una auditoría de carta compromiso del MAP en el 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Carta Compromiso 2023 Informe auditoría Externa CGR 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>En el ITSC los resultados en la innovación de los servicios se miden mediante la satisfacción del ciudadano/cliente con la creación de sistemas de accesibilidad estudiantil como: Sistema de</p>	

	Biblioteca, Sala digital, Software ERP integrado, Sistema de helpdesk, sistema 311 de quejas y sugerencias estudiantil, Mesa de ayuda.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se mide esta variable.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El ITSC gestiona mediante sus POAs, PACC, las partidas presupuestarias anual para lograr los objetivos y metas departamentales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestaria Anual 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se mide esta variable.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se mide esta variable.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	El ITSC ha logrado eficientizar sus acuerdos de colaboración dándoles cumplimiento y ejecutando varios de los acuerdos ya firmados. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Convenio Tripartito (2+2) con la universidad UCSD. • Cursos de Diplomado con DOMOTICA • Becas HUAWEI-SER • Becas de maestrías y diplomados en Brasil • Planes de funeraria PARQUE DEL PRADO • Convenio con QVitae Dominicana INC • Cursos Monte Piedad de innovación • Convenios Interinstitucionales • Convenios con INAIPI (CAIPI) 	

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.).		No se mide esta variable.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se mide esta variable.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se mide esta variable
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No contamos con este resultado
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No contamos con este resultado.

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.