

Autodiagnóstico CAF

2015



Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias 2015.



INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACIÓN DOCENTE
SALOME UREÑA - ISFODOSU



INSTITUTO SUPERIOR
DE FORMACIÓN DOCENTE
SALOMÉ UREÑA

Instituto Superior de Formación Docente
Salomé Ureña
- ISFODOSU -

Autodiagnóstico CAF
Julio 2015

Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas
Promisorias 2015

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir a la organización desarrollando su misión, visión y valores

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Formular y desarrollar la misión (cuáles son nuestros objetivos para contribuir a la sociedad) y la visión (quiénes son los estudiantes que pretendemos educar y formar) con la participación de los grupos de interés y los empleados.</p>	<p>El Instituto Superior de Formación Docente es una Institución de educación superior que se dedica a la formación de los docentes para el sistema educativo dominicano. Su planteamiento estratégico, el cual contiene su misión, visión y valores en base a su naturaleza se encuentra contenido en su estatuto orgánico, así como en las diferentes versiones de los Planes Estratégicos que se han generado a través de los años.</p> <p>Para la elaboración de los planes estratégicos del Instituto se han realizado jornadas con los diversos grupos de interés (profesores, alumnos, colaboradores administrativos, personalidades exteriores y directivos) para la identificación de los diferenciadores instituciones, así como sus fortalezas, debilidades y amenazas.</p> <p>Estas jornadas han tenido como resultado el diseño, publicación y divulgación de Planes Estratégicos (2007-2011, 2011-2013 y 2014-2019) que contienen los objetivos para este periodo.</p> <p>Evidencias: Estatuto Orgánico del Instituto (ISFODO-SU-1.1.A.1)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-1.1.A.371)</p> <p>Plan Estratégico 2011-2013 (ISFODO-SU-1.1.A.374)</p> <p>Plan Estratégico 2007-2011 (ISFODO-SU-1.1.A.375)</p>	
<p>b) Establecer, con la participación de los grupos de interés, un marco de valores que incluya la transparencia, la ética y el sentido de servicio a la sociedad, y materializarlo en un código de conducta.</p>	<p>En el año 2012, en conjunto con un equipo multidisciplinario se elaboró la primera versión del Código de Ética Institucional en donde se especifican los valores, transparencia y el sentido de servicio a la sociedad.</p> <p>En el año 2014 se conformó la Comisión de Ética del Instituto para el manejo de las situaciones de conflictos generadas en el ISFODOSU. Esta Comisión fue juramentada en el 2015 por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental con el fin último de brindar soporte y parámetros para el comportamiento dentro de la Institución.</p> <p>Evidencias: Estatuto Orgánico del Instituto (ISFODO-SU-1.1.B.2) Correo Electrónico de Ética Pública (ISFODO-SU-1.1.B.368) Fotografías de Conformación de Comité de Ética (ISFODOSU-1.1.B.376)</p>	<p>El Comité de Ética no ha realizado visitas a los Recintos para dar a conocer sus funciones y como obtener acceso a las mismas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia, a todos los empleados de la organización y a otros grupos de interés.</p>	<p>Periódicamente el ISFODOSU realiza su planificación estratégica en donde se define la misión, visión, valores, estrategias, objetivos estratégicos, objetivos operativos y metas, así como los mismos lineamientos estratégicos impactan en los grupos de intereses de la Institución.</p> <p>La misión, visión y objetivos son comunicados a los diversos interesados a través de diversas vías como las mencionadas a continuación: afiches en la Rectoría y los Recintos, brochures explicando la estrategia, presentaciones a los diversos grupos de interés por la Alta Dirección, elaboración de material promocional como porta notas adhesivas con la misión y visión, entre otros.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 14-19 (ISFODOSU-1.1.C.3) Minuta de Taller de Plan Estratégico (ISFODOSU-1.1.C.4) Afiches de Planeación Estratégica (ISFODOSU-1.1.C.5) Brochures de Planeación Estratégica (ISFODOSU-1.1.C.6) Plan Estratégico 2011-2013 (ISFODOSU-1.1.C.7)</p>	<p>No hay una política establecida sobre la periodicidad de actualización del Plan de Estratégico</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora									
<p>d) Revisar periódicamente la misión, la visión y los valores de la institución para reflejar los cambios externos del ambiente (socio-culturales, técnicos, económicos, políticos, demográficos y desarrollo sostenible).</p>	<p>La institución revisa su misión, visión y valores periódicamente mediante su proceso de Planeación Estratégica en donde se reúnen a los grupos de interés de la institución y mediante un dialogo abierto y la identificación de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del instituto se definen estos criterios.</p> <p>El Instituto dispone de tres (3) versiones del Plan Estratégico en donde se realizó una revisión de la misión y visión: Plan Estratégico 2007-2011, Plan Estratégico 2011-2013 y Plan Estratégico 2014-2019.</p> <p>Evidencias:</p> <table border="0"> <tr> <td>Plan Estratégico</td> <td>2014-2019</td> <td>(ISFODO-SU-1.1.E.169)</td> </tr> <tr> <td>Plan Estratégico</td> <td>2011-2013</td> <td>(ISFODO-SU-1.1.E.170)</td> </tr> <tr> <td>Plan Estratégico</td> <td>2007-2011</td> <td>(ISFODO-SU-1.1.E.171)</td> </tr> </table>	Plan Estratégico	2014-2019	(ISFODO-SU-1.1.E.169)	Plan Estratégico	2011-2013	(ISFODO-SU-1.1.E.170)	Plan Estratégico	2007-2011	(ISFODO-SU-1.1.E.171)	
Plan Estratégico	2014-2019	(ISFODO-SU-1.1.E.169)									
Plan Estratégico	2011-2013	(ISFODO-SU-1.1.E.170)									
Plan Estratégico	2007-2011	(ISFODO-SU-1.1.E.171)									
<p>e) Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata con dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>La institución cuenta con un Comité de Ética, quienes se encargan de regular los comportamientos no éticos, a la vez que apoya al personal con dilemas y conflictos.</p> <p>La Comisión de Ética fue juramentada por el órgano regulador de sus actividades, la Dirección General de Ética Gubernamental en el año 2015,</p>	<p>No se disponen de indicadores para la medición de las actuaciones de este Comité de Ética</p>									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>dando inicio formal a un conjunto de eventos para dar a conocer las funciones de esta Comisión ante los grupos de interés del ISFODOSU.</p> <p>Evidencias: Actas Comité de Ética (ISFODOSU-1.1.E.8) Código de Ética (ISFODOSU-1.1.E.9)</p>	
<p>f) Manejar los riesgos identificando las potenciales fuentes y proveyendo líneas guía a los recursos humanos sobre cómo lidiar con ellos.</p>	<p>En el 2012 se conformó un equipo multidisciplinarios para la elaboración de una Guía para la Valoración y Administración del Riesgo. Esta guía es un documento base para fortalecer el control interno del ISFODOSU mediante la definición de estrategias para identificar eventos que puedan afectar a la institución, gestionar la adecuada administración, prevención y control de los riesgos para mantenerlos dentro del nivel aceptado, proporcionando una seguridad razonable sobre el logro de las metas y objetivos, en consonancia con las normas regulatorias y las leyes que rigen el quehacer del Instituto.</p> <p>Evidencias: Guía para la Valoración y Administración de Riesgos (ISFODOSU-1.1.F.370)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g) Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitoreando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo.)</p>	<p>La Rectoría y sus Vicerreorías fortalecen la confianza y el respeto mutuo con los directivos de la institución mediante reuniones periódicas y el modelado de un quehacer íntegro y apegado a los principios que rigen al Instituto según su estatuto orgánico y su Código de Ética.</p> <p>Evidencias: Código de Ética (ISFODOSU-1.1.F.167) Estatuto Orgánico (ISFODOSU-1.1.F.168)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Definir las responsabilidades de dirección/gestión (organigrama), las tareas y las áreas de especialización.</p>	<p>La institución realiza amplios esfuerzos para el establecimiento de su sistema de gestión del Talento Humano. Entre los avances realizados encontramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición del Manual de Funciones en donde se describe la pertinencia, el quehacer y las funciones de cada unidad organizativa representada en el organigrama. Dicho Manual ha sido desarrollado a partir de esfuerzos conjuntos con el MAP. • Definición de la Estructura de Cargos en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP). • Levantamiento de los perfiles de cargos pertenecientes a la estructura organizativa de la institución. A partir de esta información, un equipo multidisciplinario se encuentra realizando las mejoras pertinentes para la definición de las descripciones de puestos atendiendo a los requerimientos de la Planeación Estratégica 2014 - 2019. El Manual de Cargos Institucional será la sumatoria de los perfiles de cargos definidos. 	<p>El sistema para la gestión del talento humano del ISFODOSU aún se encuentra en revisión y establecimiento, por ende no es conocido por todos los integrantes del Instituto.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y definición de un modelo para el análisis de la brecha existente entre el desempeño actual de los colaboradores respecto al deseado, según las descripciones de puestos detalladas en el Manual de Cargos. Sobre la base de la información resultante del análisis, la institución diseñará planes de capacitación del personal que permitan disminuir la brecha y acercar cada vez más el desempeño actual de los colaboradores al requerido para la consecución de los objetivos estratégicos institucionales. <p>Evidencias: Borrador Manual de Cargos (ISFODO-SU-1.2.A.10) Borrador Manual de Funciones (ISFODO-SU-1.2.A.11) Manual de Recursos Humanos (ISFODO-SU-1.2.A.12) Organigrama (ISFODOSU-1.2.A.13)</p>	
<p>b) Asegurar un enfoque para gestionar los procesos y estructuras organizativas adaptadas a la estrategia y la planificación de la institución, y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, proveyendo información regular y certera a través de un sistema de información efectivo.</p>	<p>Mediante su División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión, el ISFODOSU realiza el levantamiento y la definición de sus procesos mediante la metodología de la gestión por procesos.</p> <p>De la Gestión por procesos implementada desde el 2013 se han generado diversas evidencias como el levantamiento para los procesos de com-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>pras y contrataciones, así como para el Mapa de Procesos de la Institución. otros.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos (ISFODOSU-1.2.B.14) Levantamiento de Proceso de Compras y Contrataciones (ISFODOSU-1.2.B.15) Levantamiento de Proceso de Gestión de Tesis (ISFODOSU-1.2.B.16) Formato Ficha de Procesos (ISFODOSU-1.2.B.17) Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros (ISFODOSU-1.2.B.18) Presentación de Gestión por Procesos (ISFODOSU-1.2.B.19)</p>	
<p>a. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos en términos de productos (por ejemplo: número de estudiantes que se gradúan) y de efectos (es decir, su integración socio-profesional) teniendo en cuenta el equilibrio que debe haber entre las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés y en alineación con las diversas necesidades de los estudiantes.</p>	<p>La institución, mediante su planificación estratégica, estableció un Cuadro de Mando Integral con un conjunto de indicadores para dar seguimiento al rendimiento y desempeño institucional. Ejemplos de indicadores del CMI son: grupos de investigadores con características internacionales, Resultados de la Autoevaluación CAF, Eficiencia del Gasto de Estudiantes, Visibilidad de los Grupos de Investigación, Esfuerzo en la Formación, Grado de Satisfacción de los Estudiantes, entre otros.</p> <p>Evidencias: Cuadro de Mando Integral (ISFODOSU-1.2.C.20) Documento de Explicación del Cuadro de Mando Integral (ISFODOSU-1.2.C.21)</p>	<p>El resultados del Cuadro de Mando Integral (CMI) no es comunicado en todos los niveles de la Institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b. Aplicar los principios de Gestión de la Calidad Total e instalar sistemas de gestión de la calidad o certificación como el Modelo CAF, el Modelo EFQM de Excelencia o un sistema específico para la institución orientada a la acreditación.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en el Marco Común de Evaluación CAF para el Sector Educativo. Este sistema de gestión cumple con el ciclo de mejora continua ya que los autodiagnósticos son planificados, ejecutados, se les da seguimiento a través de indicadores y se realizan acciones correctivas y preventivas en base a los resultados.</p> <p>Evidencias: Plan de Acción CAF 2014 (ISFODOSU-1.2.D.22) Plan de Acción CAF (ISFODOSU-1.2.D.23) Autoevaluación CAF2014 (ISFODOSU-1.2.D.24) Autoevaluación CAF 2015 (ISFODOSU-1.2.D.25) Instructivos CAF (ISFODOSU-1.2.D.26) Presentación CAF (ISFODOSU-1.2.D.27)</p>	<p>La institución no ha presentado su candidatura al Premio Nacional de la Calidad en base a los resultados obtenidos en el 2014</p>
<p>c. Formalizar la cooperación y el compromiso inter-departamental, por ejemplos con Acuerdos del Nivel de Servicios (SLA) entre las áreas administrativas y financieras.</p>	<p>Como parte de la implementación de la gestión por procesos en el ISFODOSU, se tiene contemplada la implementación de Acuerdos de Nivel de Servicios para los procesos que apliquen, principalmente los administrativos y financieros.</p> <p>Evidencias: Formato de Nivel de Servicio (SLA) (ISFODOSU-1.2.F.378)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d. Definir la estrategia de administración electrónica (e-Gob) y su alineación con los objetivos estratégicos y operacionales de la institución.</p>	<p>El Instituto se encuentra actualizado con los sistemas implementados por el estado dominicano para la mejora de sus procesos administrativos como en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), implementado en conjunto con el Ministerio de Hacienda. La instalación de este sistema es un paso a conseguir los objetivos de transparencia que como institución estatal El ISFODOSU tiene planteados.</p> <p>Evidencias Instructivo de Uso de SIGEF (ISFODOSU-1.2.G.377) Ver en Etapa de Visita el Sistema Instalado y en Funcionamiento</p>	
<p>e. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El trabajo en equipo y la gestión por proyectos constituyen uno de los ejes practicados por el ISFODOSU para el trabajo diario. Se conforman equipos multidisciplinarios para la definición, ejecución y seguimiento de una variada gama de proyectos tales como la implementación del Marco Común de Evaluación, Normas de Control Interno, Comité de Ética, entre otros.</p> <p>Evidencias: Memos del Rector con la Conformación de Equipos (Conformación Comité de Compras y Contrataciones, Conformación de Comités de Calidad en Rectoría y Recintos, Conformación del Comité</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	de Ética, Conformación del Comité para las Normas de Control Interno) (ISFODOSU-1.2.E.172)	
f. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.	<p>Para asegurar la comunicación interna con los diferentes grupos de interés (estudiantes, colaboradores, directivos, etc) la institución dispone de un área de Relaciones Públicas y Comunicaciones, así como diferentes medios, tales como: publicaciones vía el correo electrónico institucional, publicaciones en la página web del Instituto, Publicaciones en murales físicos y digitales (tanto en Rectoría como en los Recintos) y Comunicaciones escritas.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación Interna (ISFODOSU-1.2.F.173) Publicaciones del ISFODOSU (ISFODOSU-1.2.F.174) Página Web del Instituto (ISFODOSU-1.2.F.175) Página de Facebook del Instituto (ISFODOSU-1.2.F.176) Fotografía de Murales del Instituto (ISFODOSU-1.2.F.177)</p>	No se disponen de políticas aprobadas oficialmente para el manejo de estos medios de comunicación del Instituto.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g. Demostrar el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación, promoviendo la cultura de la innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Los líderes del ISFODOSU se encuentran comprometidos con la mejora continua, esto se demuestra con la implementación desde el año 2013 del Modelo CAF en su Rectoría y los 6 Recintos que la componen.</p> <p>Evidencias: Autoevaluación CAF 2014 (ISFODOSU-1.2.G.178) Autoevaluación CAF 2013 (ISFODOSU-1.2.G.179) Carta de Participación en Premio Nacional de la Calidad 2015 (ISFODOSU-1.2.G.180)</p>	
<p>h. Comunicar los cambios y las razones para el cambio a los empleados y a los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los líderes de la institución comunican a los colaboradores sobre las diferentes acciones, decisiones o cambios que surgen en el Instituto, así como información sobre diferentes proyectos emprendidos mediante reuniones, memos, comunicaciones digitales e impresas.</p> <p>Evidencias: Memos del Rector (ISFODOSU-1.2.H.28) Correos Electrónicos de Comunicaciones (ISFODOSU-1.2.H.29) Mensajes de Vicerrectores Ejecutivos (ISFODOSU-1.2.H.30)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Dar ejemplo y dirigir de acuerdo con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Anualmente, las diferentes áreas que componen al Instituto (tanto de la Rectoría como Recintos) deben participar en el Proceso de Rendición de Cuentas, en donde se da seguimiento a los logros de cada área versus sus metas según la planeación estratégica.</p> <p>En base a los resultados obtenidos de este evento se proceden a realizar acciones correctivas y preventivas para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias: Presentación de Rendición de Cuentas (ISFODOSU-1.3.A.31) Auditoría de Rendición de Cuentas 2015 (ISFODOSU-1.3.A.32) Cartas Compromiso 2014 (ISFODOSU-1.3.A.33)</p>	
	<p>En el año 2012, la institución realizó un Estudio del Clima Laboral de la Rectoría y los Recintos, para promover y fomentar una cultura de confianza y la obtención de sugerencias de mejora para el ambiente laboral. Este estudio midió la opinión de los colaboradores en aspectos como remuneración, innovación y creatividad, relación con superior inmediato, relación con compañeros, entre</p>	<p>Los resultados de estudios de clima laboral no son comunicados a todos los grupos de interés de forma sistemática.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>otros.</p> <p>Se tiene planificada la realización de un nuevo estudio de Clima Laboral para el año 2015.</p> <p>Evidencias: Estudio de Clima Laboral 2012 (ISFODO-SU-1.3.B.34)</p>	
<p>c) Mantener regularmente informado al personal de la institución educativa sobre los temas claves que le conciernen a la institución.</p>	<p>La institución utiliza diversos medios para asegurar la comunicación con sus colaboradores mediante publicaciones vía correo electrónico, el boletín institucional y los memos de la Rectoría.</p> <p>Evidencias: Memos del Rector (ISFODOSU-1.3.C-192) Boletín Institucional (ISFODOSU-1.3.C.192) Correos Electrónicos de Comunicaciones (ISFODOSU-1.3.C.193)</p>	
<p>d) Apoyar a los empleados ayudándoles a cumplir con sus obligaciones, a realizar sus planes en consonancia con el logro de los objetivos de la institución.</p>	<p>Anualmente, la institución reconoce el buen desempeño de sus colaboradores mediante reconocimientos, bonificaciones, cuadro de honor de maestros, publicación de empleado sobresaliente, entre otros.</p> <p>Cada Recinto, así como la Rectoría tienen definidos sus medios para el reconocimiento, por ejemplo: el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM) realiza un reconocimiento a sus docen-</p>	<p>No se disponen de políticas centralizadas para el otorgamiento de reconocimientos a los docentes y colaboradores administrativos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>tes destacados a través de una publicación en un mural en el Salón de Profesores. Asimismo, el Recinto Emilio Prud'Homme (EPH) realiza su reconocimiento a través de una publicación en su Revista Vivencias.</p> <p>Evidencias: Expediente de Compra de Bonos 2013 (ISFODO-SU-1.3.D.35) Fotografía Mural de Docentes LNNM (ISFODO-SU-1.3.D.379) Expediente de Compra de Bonos 2014 (ISFODO-SU-1.3.D.36) Fotografías de Entrega de Bonos (ISFODO-SU-1.3.D.37)</p>	
<p>e) Proveer retroalimentación a todos los colaboradores para mejorar el desempeño de los equipos y los individuos.</p>	<p>Los líderes de la institución realizan reuniones periódicas en donde mediante un diálogo constructivo se verifican las necesidades de cambios y se toman decisiones sobre el rumbo del Instituto. Ejemplos de estas reuniones son: Consejos Académicos, Juntas Directivas, Consejos Académicos del Recinto, Reuniones de la Vicerrectoría Académica con Departamentos Académicos, Reuniones de Directivos Administrativos</p> <p>Evidencias: Actas del Consejo Académico (ISFODO-SU-1.3.E.38) Actas de la Junta Directiva (ISFODOSU-1.3.E.39) Minuta de Reuniones Vicerrectoría Académi-</p>	<p>La reuniones de los colaboradores administrativos no se realizan de forma sistemática.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	ca y Departamentos Académicos (ISFODO-SU-1.3.E.40) Actas del Consejo Académico del Recinto (ISFODOSU-1.3.E.41)	
f) Estimular, fomentar y empoderar a los empleados a través de la delegación de competencias, responsabilidades y habilidades, incluyendo la rendición de cuentas.	<p>El ISFODOSU es una institución que se preocupa por el cumplimiento de sus metas. Por tal razón, anualmente la institución realiza un proceso de Rendición de Cuentas en donde se presentan los resultados de las acciones de las diversas áreas que componen al Instituto en el marco del Plan Estratégico y las metas asignadas para el año en cuestión.</p> <p>Con los resultados obtenidos de este importante evento se realizan ajustes y se toman acciones preventivas y correctivas para asegurar un cumplimiento cabal de los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>Evidencias: Presentación Rendición de Cuentas (ISFODOSU-1.3.F.204) Fotografías de Rendición de Cuentas (ISFODOSU-1.3.F.205) Cuadro de Mando Integral (ISFODOSU-1.3.F.206)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>h) Demostrar la voluntad personal de los líderes/directivos a aceptar el cambio a partir de un diálogo constructivo.</p>	<p>Los líderes de la Institución realizan diversos diálogos con sus colaboradores con diversos fines para la comunicación de los cambios y nueva estructura.</p> <p>Entre los principales ejemplos que demuestran este accionar encontramos las visitas realizadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del Instituto (El Sr. Rector) para presentar el Plan Estratégico a los colaboradores y otros grupos de interés, las visitas realizadas para presentar los avances en el Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles jerárquicos del Instituto.</p> <p>Evidencias: Minutas de Reuniones Internas (ISFODO-SU-1.3.H.203)</p>	
<p>i) Reconocer y recompensar los esfuerzos de los equipos y las personas.</p>	<p>Para asegurar un buen clima laboral entre los colaboradores, la institución, mediante sus Recintos, realiza reconocimientos a sus colaboradores administrativos y financieros por su buen desempeño, así como su permanencia en la institución.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Reconocimiento de Colaboradores (ISFODOSU-1.3.I.195)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
j) Respetar y atender las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>El ISFODOSU se preocupa por sus colaboradores y permite un equilibrio entre la relación trabajo y vida, procurando flexibilidad en asuntos relacionados con maternidad, paternidad, fallecimiento de familiares, estudios y otros.</p> <p>Evidencias: Listado de Licencias y/o Permisos por Maternidad, Paternidad, Estudios, Fallecimientos, entre otros (ISFODOSU-1.3.J.196)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) Desarrollar un análisis de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	<p>La División de Extensión, Cocurriculares y Deportes realizó un estudio preliminar sobre los Grupos de Interés del Instituto. En el mismo se identificó el quehacer de cada grupo de interés, así como un Mapa de Grupos de Interés que permite la visualización rápida de quienes moldean la naturaleza del ISFODOSU.</p> <p>Evidencias: Informe de Grupos de Interés (ISFODOSU-1.4.A.42)</p>	a) Desarrollar un análisis de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Asistir a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con educación.</p>	<p>Las autoridades del Instituto participan en congresos, seminarios y otras actividades en donde brindan aportes al diseño de políticas públicas para el desarrollo de la educación en la República Dominicana.</p> <p>Entre los eventos encontramos: Foro Socioeducativo elaborado por Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Curso IGLU, entre otras.</p> <p>Evidencias: Pacto por la Educación (Invitaciones, Correos) (ISFODOSU-1.4.B.187) Decreto No. 228-13 de la Presidencia para el Pacto Nacional de la Reforma Educativa (ISFODOSU-1.4.B.189) Publicaciones sobre el ISFODOSU y su participación (ISFODOSU-1.4.B.188)</p>	
<p>c) Identificar e incorporar las políticas públicas que afectan a la institución.</p>	<p>El instituto tiene claramente identificado las políticas públicas, así como leyes que afectan su quehacer. Las mismas afectan el ámbito administrativo, financiero y académico de la institución y son expresadas en la Base Legal de los documentos oficiales de la Institución, como el Manual de Funciones de la Institución, el Estatuto Orgánico, entre otros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Estatuto Orgánico del ISFODOSU (ISFODOSU-1.4.C.43) Código de Ética (ISFODOSU-1.4.C.184) Manual de Funciones (Ver Marco Legal) (ISFODOSU-1.4.C.185) Resolución de Aprobación del Organigrama (ISFODOSU-1.4.C.186)</p>	
<p>d) Asegurar que los objetivos y las metas de la organización están alineados con las políticas y decisiones públicas, y llegar a acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Para la realización de la planeación estratégica de la Institución, en donde se plantean sus objetivos y metas, se tomaron en cuenta diversas políticas y decisiones públicas como los son el Plan Decenal de Educación, Plan Decenal Para la Educación Superior y la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Además, se realizan esfuerzos por cumplir con las políticas públicas tales como la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, la implementación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-1.4.D.190) Instructivo SIGEF (ISFODOSU-1.4.D.191)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>e) Involucrar a los políticos y a otros grupos de interés en la definición de los objetivos sobre productos y efectos y en el desarrollo del sistema de gestión de la institución.</p>	<p>La Institución involucra a diferentes grupos de interés en la definición de su sistema de gestión mediante la Junta Directiva que se conforma por personas de renombre de diversas instituciones como: INAFOCAM, Ministerio de Educación, Asociación Industrial de Herrera, INTEC, Fundación Centro León</p> <p>Evidencias: Correspondencia INAFOCAM, MINERD, Centro León, Zona Industrial de Herrera (ISFODOSU-1.4.E.197) Notas de Prensa (ISFODOSU-1.4.E.198)</p>	
<p>f) Mantener relaciones proactivas y regulares con las autoridades políticas, informando a las correspondientes jerarquías ejecutivas y legislativas.</p>	<p>Los líderes del instituto participan periódicamente en conferencias, reuniones, actos y otras actividades para definir en conjunto con las autoridades públicas las políticas educativas y sus respectivos cambios.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Participación del Rector (ISFODOSU-1.4.F.44) Cartas de Invitaciones del MINERD (ISFODOSU-1.4.F.45) Carta de Invitación de la Presidencia (ISFODOSU-1.4.F.46) Expediente de Compra de Vuelos (ISFODOSU-1.4.47)</p>	<p>No se transmiten los resultados de las actividades en que participan los líderes a todos los niveles del Instituto.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g) Desarrollar y mantener alianzas y redes con otras instituciones de educación y formación y con los grupos de interés de "primera línea" (estudiantes, ciudadanos, asociaciones de madres y padres, antiguos alumnos/empleados, contactos en el campo socio-económico, médico y cultural, ONG's, grupos de interés así como otros órganos privados, públicos y oficiales).</p>	<p>El ISFODOSU desarrolla y mantiene Alianzas y Convenios con diferentes instituciones nacionales e internacionales en el ámbito educativo, público y privado.</p> <p>Entre las relaciones con otras instituciones encontramos el City College of New York, la Universitat de Barcelona, Microsoft Dominicana, Erasmus Mundus, Instituto Politécnico Loyola, Archivo General de la Nación, Instituto Superior de Agricultura (ISA), entre otros.</p> <p>Evidencias: Inventario de Alianzas y Convenios (ISFODOSU-1.4.G.181) Seguimiento de Alianzas y Convenios (ISFODOSU-1.4.G.182) Publicaciones sobre Convenios y Alianzas (ISFODOSU-1.4.G.183)</p>	
<p>h) Participar en las actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés.</p>	<p>El Instituto procura la relación y asociación con instituciones de importancia para el Sector educativo, tanto nacional como internacionalmente. Estas relaciones son manejadas por la División de Relaciones Institucionales.</p> <p>El ISFODOSU es miembro de instituciones de prestigio como la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU), Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>y la Organización Universitaria Interamericana (OUI).</p> <p>Evidencias: Inventario de Convenios (ISFODOSU-1.4.H.199) Correspondencia con Instituciones Relacionadas (ISFODOSU-1.4.H.200)</p>	
<p>i) Tratar de que la institución educativa y los servicios que presta obtengan una imagen positiva, reconocimiento público y buena reputación.</p>	<p>El Instituto dispone de un Plan de Comunicación Institucional, en donde se especifican los esfuerzos a realizar para asegurar el reconocimiento público, buena reputación e imagen positiva.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación Institucional (ISFODOSU-1.4.I.48)</p>	<p>No todos los integrantes del Instituto están en conocimiento de la existencia de este Plan de Comunicación Institucional</p>
<p>j) Desarrollar una estrategia promocional y de comunicación de los productos y servicios dirigida a los grupos de interés.</p>	<p>El Instituto dispone de un Plan de Comunicación Institucional, en donde se especifican los esfuerzos a realizar para asegurar el reconocimiento público, buena reputación e imagen positiva.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación Institucional (ISFODOSU-1.4.J.372)</p>	

CRITERIO II. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Subcriterio 2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Participar en las actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés.</p>	<p>Se realizó la identificación de los diversos grupos de interés que intervienen en el quehacer administrativo, financiero y académico de la institución mediante la División de Extensión, Cocurriculares y Deportes.</p> <p>Evidencias: Informe de Grupos de Interés (ISFODOSU-2.1.A.207) Relación de Grupos de Interés (ISFODOSU-2.1.A.208) Mapa de Grupos de Interés del ISFODOSU (ISFODOSU-2.1.A.209)</p>	
<p>b) Recoger y analizar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Los directivos de la institución realizan periódicamente informes de gestión dirigido a sus superiores y órganos de regulación externa en donde se recopila información pertinente sobre sus avances (resultados de talleres, informes al SIGOB, Informes para Erasmus & UNICEF, entre otros</p> <p>Evidencias: Informes de Gestión de Áreas de Recintos (ISFODOSU-2.1.B.53)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, y desarrollo demográfico (información relativa al mercado de trabajo, oportunidades de empleo para los graduados en relación con el tipo de formación, así como tasas de desempleo y subempleo, siempre que sea posible).</p>	<p>En el 2011, se realizó un estudio de impacto de los egresados del Instituto con el fin de conocer datos como tasa de empleo e inserción laboral, entre otros.</p> <p>En la Planificación Estratégica 2014-2019 se contempla la realización de un nuevo estudio sobre el Impacto de los egresados en la sociedad dominicana.</p> <p>Evidencias: Estudio de Impacto de Egresados (ISFODO-SU-2.1.C.55)</p>	<p>Los estudios de impacto de egresados no se realizan de forma sistemática.</p>
<p>d) Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la institución.</p>	<p>Mediante el Departamento de Planificación y Desarrollo y su Analista de Estadística, la institución recopila, analiza y revisa información de importancia para los diversos grupos de interés tales como (cantidad de graduandos por recinto, cantidad de empleados, matriculados, distribución de sexo y género, entre otros).</p> <p>Evidencias: Estadísticas Institucionales (ISFODO-SU-2.1.D.56)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>e) Analizar sistemáticamente las fortalezas y las debilidades de la institución (por ejemplo con un análisis DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), e identificar los factores críticos de éxito por medio de la evaluación periódica del entorno de la institución (incluidos los cambios políticos).</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).</p> <p>De manera sistemática la institución realiza análisis para la valoración de los riesgos a los que está sujeto su sistema de Control mediante la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-2.1.E.210)</p> <p>Autodiagnóstico NOBACI (ISFODOSU-2.1.E.373)</p> <p>Plan Estratégico 2011-2013 (ISFODO-SU-2.1.E.211)</p> <p>Plan Estratégico 2007-2011 (ISFODO-SU-2.1.E.212)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (corto y largo plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un análisis de riesgos.</p>	<p>El Plan Estratégico dispone de objetivos estratégicos que se clasifican en estrategias y a su vez, de las mismas se desprenden metas para cada año y con la asignación de un Líder para esa meta.</p> <p>En la Rendición de Cuentas que se realiza anualmente se da seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas por Líder.</p> <p>Para dar continuidad a los compromisos tomados con la elaboración del Plan Estratégico 2014-2019 se realizaron Cartas de Compromiso en el 2015 para cada área con cada una de sus metas.</p> <p>Evidencias: Cartas Compromiso 2014 (ISFODOSU-2.2.A.57) Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-2.2.A.58) Cartas Compromiso 2015 (ISFODOSU-2.2.A.59)</p>	
<p>b) Involucrar a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El Instituto dispone de un área que se encarga del manejo de las actividades de nivel social e impacto en la comunidad denominada División de Extensión, Cocurriculares y Deportes, así como una Sección de Extensión en los Recintos (préstamo de áreas comunes, caminatas, entre otros)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Estas áreas organizan actividades para el bienestar social y la unión con la comunidad, tales como Caminatas por los días patrios, visitas a hospicios, reforestaciones, limpiezas de playas y otros.</p> <p>Evidencias: Organigrama (ISFODOSU-2.2.B.60) Fotografías de Caminata de Recintos (ISFODOSU-2.2.B.61) Fotografías de Limpiezas de Playas (ISFODOSU-2.2.B.62)</p>	
<p>c) Evaluar las tareas existentes en términos de productos y servicios facilitados e impacto – los efectos obtenidos en la sociedad- y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>El instituto dispone de un ranking de Recintos el cual está compuesto por 6 indicadores obtenidos del Cuadro de Mando Integral para involucrar a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación.</p> <p>El Ranking de Recintos es una herramienta para motivar la competencia sana entre los Recintos y asegurar el desarrollo de cada uno en diversos aspectos administrativos, financieros y académicos.</p> <p>Evidencias: Ranking de Recintos (ISFODOSU-2.2.C.63) Presentación de Explicación de Ranking de Recintos (ISFODOSU-2.2.C.64)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>El Instituto elaboró su Plan Operativo Anual (POA) del 2015 en base a las metas de la Planeación Estratégica, asegurando la disponibilidad de recursos para desarrollar la estrategia institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-2.2.D.65) POA 2015 (ISFODOSU-2.2.66)</p>	
<p>d) Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>El Instituto elaboró su Plan Operativo Anual (POA) del 2015 en base a las metas de la Planeación Estratégica, asegurando la disponibilidad de recursos para desarrollar la estrategia institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-2.2.D.65) POA 2015 (ISFODOSU-2.2.66)</p>	<p>Aunque el Instituto realiza amplios esfuerzos para asegurar una planificación operativa fluida, no existen políticas y procedimientos para la realización de Plan Operativo Anual.</p>
<p>e) Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones y necesidades de los grupos de interés a corto y largo plazo.</p>	<p>Los líderes de la Institución realizan un balance sobre los recursos y su adecuada distribución dependiendo de los proyectos a realizar, el impacto de los mismos y la importancia estratégica de las áreas.</p> <p>Mencionado balance es visible en el Plan Operativo Anual (POA) 2015 en donde se identifica la asignación del presupuesto según rubro.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Presupuesto 2014, 2013 (ISFODOSU-2.2.E.213) Procesos de Compras y Contrataciones Publicados en Página Web (ISFODOSU-2.2.E.214) POA 2014, 2013 (ISFODOSU-2.2.E.215)</p>	
<p>f) Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La institución realiza amplios esfuerzos para asegurar la aplicación de iniciativas sociales, tales como el inicio de un proyecto de reciclaje por la División de Extensión, Cocurriculares y Deportes, la realización de Limpiezas de Playas y Caminatas</p> <p>Evidencias: Fotografías Limpieza de Playas (ISFODOSU-2.2.F.216) Propuesta de Proyecto de Reciclaje (ISFODOSU-2.2.F.217) Fotografías de Caminatas (ISFODOSU-2.2.F.218)</p>	
<p>g) Definir una política respecto a la relación entre educación y empleo, enseñanza e investigación, y su impacto en la sociedad.</p>	<p>Como Institución de educación superior estatal, el ISFODOSU dispone de lineamientos claros y específicos sobre la educación y enseñanza.</p> <p>Instituciones como el Ministerio de Educación (MINERD) y el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) regulan el quehacer educativo del Instituto.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Reglamento para Evaluación y Aprobación de Carreras a Nivel de Grado (ISFODOSU-2.2.G.380) Reglamento de Evaluación de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior (ISFODOSU-2.2.G.381) Reglamento del Nivel de Postgrado de las Instituciones de Educación Superior (ISFODOSU-2.2.G.382)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Implementar la estrategia y la planificación de la institución mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Mediante el proceso de Planeación Estratégica, la institución define su estrategia y la respectiva planificación periódicamente. Además, en la actualidad la institución se encuentra elaborando su Manual de Cargos en base a la Estructura Orgánica aprobado por el Ministerio de Administración en el año 2013</p> <p>Evidencias: Organigrama (ISFODOSU-2.3.A.219) Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-2.3.A.220) Borrador de Manual de Cargos (ISFODOSU-2.3.A.221)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la institución educativa a planes de acción y tareas para la institución, sus unidades y para todos los individuos de la institución.</p>	<p>Según los objetivos establecidos en la Planeación Estratégica Institucional se establecieron unas metas para cada año. Se asignaron responsables para asegurar el cumplimiento de las mismas con el equipo y los recursos adecuados. Además, se estableció un Cuadro de Mando integral (CMI) en el cual se brinda seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-2.3.B.222) Cuadro de Mando Integral (ISFODOSU-2.3.B.223)</p>	
<p>c) Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Para los proyectos académicos de la Institución se definen diversos indicadores para dar seguimiento y monitoreo a los mismos.</p> <p>Estos proyectos académicos con Ciencia en la Escuela son manejados por los Gerentes de Proyectos de la Institución suscritos al Despacho de la Rectoría y son trabajados con conjunto con instituciones como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)</p> <p>Evidencias: Tabla de Seguimiento de Proyectos (ISFODO-SU-2.3.C.224)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) Desarrollar canales eficaces para la comunicación de objetivos, planes y tareas en toda la institución (proyectos escolares, educativos, enseñanza, planes sociales y culturales, Carta de Servicios, etc.)</p>	<p>La institución se encuentra realizando su Carta de Compromiso al Ciudadano. Este documento es una guía que presenta los servicios y los compromisos de calidad que sume el ISFODOSU con sus ciudadanos y asegura la disponibilidad de información sobre los servicios ofrecidos en el Instituto.</p> <p>La Carta de Compromiso al Ciudadano se está elaboración con el apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias: Borrador de Carta de Compromiso (ISFODOSU-2.3.D.67) Correos Carta de Compromiso (ISFODOSU-2.3.D.68)</p>	<p>No se ha concluido el proceso de realización de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>
<p>e) Desarrollar y aplicar métodos para monitorear, medir y/o evaluar periódicamente el desempeño de la institución en todos los niveles de la comunidad académica, asegurando la implementación de la estrategia.</p>	<p>En conjunto con la definición de la estrategia 2014-2019 de la Institución se diseñó un Cuadro de Mando Integral (CMI) que permite dar seguimiento, según la periodicidad establecida para cada indicador, a las metas establecidas para alcanzar los objetivos institucionales.</p> <p>Con los resultados obtenidos de esta medición se tomarán acciones preventivas y de mejora sobre aspectos administrativos, financieros y académicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Cuadro de Mando Integral (ISFODOSU-2.3.E.237) Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-2.3.E.238)</p>	
<p>f) Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la institución a todos los niveles en términos de relación entre recursos y productos (eficiencia) y entre productos e impacto (eficacia).</p>	<p>El Instituto responde a las políticas educativas presidenciales y del MINERD (Cantidad de graduados según las metas establecidas, alto porcentaje de egresados aprobando Concursos de Oposición, entre otros).</p> <p>Evidencias: Resultados en Concurso de Oposición (ISFODOSU-2.3.F.461) Estadísticas de Egresados (ISFODOSU-2.3.F.462)</p>	<p>No se ha establecido la forma de comunicación de los resultados de la institución en la comunidad</p>
<p>g) Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Anualmente el Instituto realiza mejoras a su proceso de planificación operativa mediante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para facilitar la realización del POA y seguimiento y monitoreo</p> <p>Evidencias: POA 2013 Y 2014 (ISFODOSU-2.3.G.225) Herramienta POA 2014 (ISFODOSU-2.3.G.226) Herramienta POA 2013 (ISFODOSU-2.3.G.227)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Crear y desarrollar una nueva cultura para la innovación mediante la formación, el benchlearningy el establecimiento de laboratorios de aprendizaje</p>	<p>Como institución dedicada a la formación del formador de formadores, el ISFODOSU dispone de un sinfín de herramientas para generar aprendizaje y conocimiento.</p> <p>En los 6 recintos de la institución se encuentran diversos laboratorios de aprendizaje, tales como: el primer Laboratorio Morfofuncional de la República Dominicana en el Recinto Eugenio María de Hostos, 11 Laboratorios de Ciencias y 13 Laboratorios de Informática distribuidos en los Recintos.</p> <p>Asimismo, cada Recinto cuenta con un Centro de Recursos Múltiples para el Aprendizaje (CEREMA) en donde se encuentran las bibliotecas y recursos digitales para asegurar una cultura de investigación y auto-aprendizaje.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Laboratorios de Recintos (ISFODOSU-2.4.A.69) Boletines con Laboratorios de Recintos (ISFODOSU-2.4.A.70)</p>	<p>No se ha realizado el análisis correspondiente para definir los posibles riesgos generados por estos laboratorios y su interacción con los estudiantes y docentes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Asegurar el control sistemático de los indicadores internos relativos al cambio y las demandas externas de innovación y cambio. Los indicadores internos pueden, por ejemplo, incluir la tasa de absentismo de los alumnos o personal docente y administrativo, las tasas de deserción, las reclamaciones por parte de padres y alumnos. Las quejas de los asociados pueden servir de indicador externo.</p>	<p>Para asegurar el control sistemático de los resultados de la Institución, el Departamento de Planificación y Desarrollo lleva indicadores y estadísticas institucionales sobre aspectos financieros, académicos y administrativos.</p> <p>Además, el Depto. De Recursos Humanos dispone de Indicadores sobre los Recursos Humanos de la Institución y el desarrollo de sus talentos.</p> <p>Evidencias: Estado de Situación Enero - Abril 2014 (ISFODO-SU-2.4.B.71) Estado de Situación Cuatrimestre 2 (ISFODO-SU-2.4.B.72)</p>	<p>No se ha dado a conocer entre los colaboradores el Cuadro de Indicadores de Recursos Humanos.</p>
<p>c) Debatir con los grupos de interés los planes de modernización e innovación y la implementación de los mismos.</p>	<p>Para la actualización de las herramientas tecnológicas utilizadas para la Planificación Operativa del Instituto se realizan jornadas de capacitación con los colaboradores del Instituto para su adecuado entendimiento.</p> <p>Por otro lado, se realizan eventos para comunicar los cambios a los estudiantes, así como comunicaciones formales, publicaciones en el portal web (www.isfodosu.edu.do), publicaciones en la página del Facebook del Instituto y comunicaciones en las aulas de los estudiantes.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Presentación de Capacitación POA (ISFODO-SU-2.4.C.228)</p> <p>Fotografías de Mural Recintos (ISFODO-SU-2.4.C.229)</p> <p>Herramienta POA 2013 (ISFODOSU-2.4.C.230)</p>	
<p>d) Asegurar el despliegue de un sistema eficiente de gestión del cambio (por ejemplo la gestión de proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitoreo, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.)</p>	<p>Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del ISFODOSU basado en Marco Común de Evaluación (CAF) se han realizado jornadas para gestionar el cambio de cultura y que la misma se encuentra avocada a la mejora continua. A inicios del 2015 se realizó una actividad con todo el personal de la Institución en donde se presentaron los avances en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y promover el significado de la calidad.</p> <p>Paralelamente a estos esfuerzos, el Instituto cuenta con tres (3) gerente de proyectos quienes se encargan de la implementación de proyectos y se dirigen a través de los criterios del PMBOK. Este equipo ha realizado proyectos en conjunto con el</p> <p>Evidencias: Relación de Proyectos con el PNUD (ISFODO-SU-2.4.D.460)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>e) Asegurar y optimizar los recursos necesarios para implantar los cambios programados.</p>	<p>El ISFODOSU, como institución descentralizada, recibe fondos específicos del estado según su política de asignación de recursos y en base a las necesidades presentadas en el Plan Operativo Anual Presentado. Además, se obtienen fondos de cooperaciones nacionales e internacionales con instituciones de similar naturaleza. Estos fondos son asignados en base a las estipulaciones presentadas en el play de proyecto para estas cooperaciones. Por lo presentado, se asegura la disponibilidad y el uso óptimo de los recursos de la institución.</p> <p>Evidencias: Inventario de Alianzas (ISFODOSU-2.4.E.231) Alianzas y Convenios del ISFODOSU (ISFODOSU-2.4.E.232) POA 2013 y 2014 (ISFODOSU-2.4.E.233)</p>	
<p>f) Equilibrar los enfoques descendentes y ascendentes a la hora de abordar los cambios dentro de la institución.</p>	<p>La institución sigue una estructura jerárquica basada en las áreas definidas en la estructura orgánica, estructura de cargos y headcount. De tal forma</p> <p>Evidencias: Estructura Cargos (ISFODOSU-2.4.F.463) Estructura Orgánica (ISFODOSU-2.4.F.464)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g) Actualizar los programas de formación, manteniéndose al día sobre las innovaciones profesionales, sociales, científicas, académicas entre otras.</p>	<p>El Instituto ha procurado la innovación y cambio del currículo tales como: actualización del modelo pedagógico institucional, creación del plan de estudio para educación secundaria y creación de 7 programas de postgrados en alianzas con otras instituciones de educación.</p> <p>Evidencias: Planes de Estudio de Postgrado Actualizados (IS-FODOSU-2.4.G.465)</p>	<p>No se dispone de indicadores para medir la innovación en la institución</p>
<p>h) Promover el uso de herramientas de administración digitales para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución utiliza herramientas digitales para asegurar un mejor servicio hacia los ciudadanos y clientes, tales como: Sistema de Admisiones, Universitas XXI (para el manejo de los datos académicos de los estudiantes), Herramientas de Google Docs para la recepción de quejas de los ciudadanos, entre otros.</p> <p>Evidencias: Ver en Fase de Visita el Uso de Universitas XXI (ISFODOSU-2.4.I.234) Screenshot de Base de Datos de Google Docs (ISFODOSU-2.4.I.235) Formulario de Admisiones Digital (ISFODOSU-2.4.I.236)</p>	

CRITERIO III. PERSONAS

Subcriterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos, de acuerdo a la estrategia y planificación

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Institución definió un Modelo de Análisis de Brechas para sus administrativos. Con los resultados de este estudio pretende realizar un plan de carrera para los empleados en donde se tomen en cuenta las necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Modelo de Análisis de Brechas (ISFODO-SU-3.1.A.74)</p>	<p>No se ha realizado el Análisis de Brechas / No se dispone de una metodología para el Análisis de Brechas de Docentes</p>
<p>b) Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos basada en la estrategia y planificación de la institución, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como factores sociales (por ejemplo: flexibilidad de horarios, permisos de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad, inserción de personas con discapacidad.)</p>	<p>Con la Planeación Estratégica 2014-2019 se establecieron los objetivos de Recursos Humanos para el desarrollo de los parámetros de esta gestión. Así mismo, la institución cumple con las estipulaciones presentadas en la Ley No. 41-08 de Función Pública y la Ley 14-16-92: Código de Trabajo de la República Dominicana, por lo que se brindan permisos de maternidad y paternidad, pago de horas extras, permisos por enfermedad o estudios, entre otros.</p> <p>Evidencias: Acciones de Personal (ISFODOSU-3.1.B.239) Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-3.1.B.239)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son los adecuados para desarrollar la misión, así como para la distribución balanceada de las tareas y responsabilidades.</p>	<p>La Rectoría y los Recintos realizan una gran cantidad de capacitaciones para sus empleados con el fin de desarrollar sus capacidades y talentos (Curso de Proyectos, Ofimática, IGLU, entre otros)</p> <p>Evidencias: Correos Electrónicos de Capacitaciones (ISFODOSU-3.1.C.75)</p>	<p>No se disponen de políticas para el otorgamiento de estas capacitaciones al personal / No se realizan de forma sistemática ni según las necesidades de capacitación de los empleados</p>
<p>d) Desarrollar e implementar una política clara que contenga criterios objetivos en materia de selección, promoción, remuneración, compensación y asignación de las funciones directivas.</p>	<p>La institución cuenta con un Manual de Recursos Humanos en donde se especifican los procesos de selección, asignación y desarrollo de los colaboradores del Instituto.</p> <p>Evidencias: Manual de Recursos Humanos (ISFODOSU-3.1.D.76)</p>	<p>Los procesos del Manual de RRHH no se encuentran implementados / El Manual de RRHH no se encuentra actualizado / No se han comunicado los procesos del Manual de RRHH</p>
<p>e) Apoyar una cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Anualmente, en la institución se realizan las evaluaciones del desempeño de colaboradores administrativos. Según las mismas y otros factores establecidos se realizan reconocimientos a colaboradores sobresalientes con bonos y/o placas.</p> <p>Evidencias: Lista de Bonos por Desempeño 2014 (ISFODOSU-3.1.E.257) Reconocimiento de Colaboradores (ISFODOSU-3.1.E.258)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>f) Utilizar perfiles de competencias así como descripciones puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo de la carrera, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Actualmente el Instituto está trabajando en la elaboración del Manual de Cargos Administrativos para poder utilizar los perfiles para el desarrollo de los Planes de Carrera</p> <p>Evidencias: Borrador de Manual de Cargos (ISFODO-SU-3.1.F.241)</p>	<p>No se ha terminado la redacción del Manual de Cargos / No se contemplan los perfiles de los docentes en este Manual de Cargos</p>
<p>g) Apoyar a las personas involucradas en el desarrollo y/o en el uso de nuevas tecnologías (por ejemplo, ofreciendo a los empleados oportunidades para recibir la capacitación necesaria, diálogo, apoyo, etc.)</p>	<p>En el Instituto se realizan capacitaciones para el uso de Herramientas Tecnológicas como Microsoft Excel, Microsoft Project, entre otros.</p> <p>Evidencias: Certificado de Curso de Excel Básico y Avanzado (ISFODOSU-3.1.G.77) Expediente de Pago Curso Excel (ISFODO-SU-3.1.G.78) Certificado de Curso Project (ISFODO-SU-3.1.G.79)</p>	<p>No se disponen de políticas para el otorgamiento de estas capacitaciones al personal / No se realizan de forma sistemática ni según las necesidades de capacitación de los empleados</p>
<p>h) Gestionar la selección y el desarrollo de las carreras profesionales en lo relativo a factores de equidad, la igualdad de oportunidades y la diversidad (por ejemplo, de género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión), respetando el plan educativo y los requisitos de seguridad en educación y formación.</p>	<p>Se está realizando la actualización de los procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano en el ISFODOSU para asegurar la selección y desarrollo del personal de forma equitativa y brindando oportunidades iguales.</p> <p>Evidencias: Manual de Recursos Humanos (ISFODO-SU-3.1.H.242) Mapa de Procesos (ISFODOSU-3.1.H.243) Levantamiento de Procesos de Recursos Humanos (ISFODOSU-3.1.H.244)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Identificar las competencias actuales de las personas, tanto en el plano individual como institucional, y comparándolas sistemáticamente con las necesidades de la institución.</p>	<p>En miras de identificar las competencias actuales del personal de la institución, se elaboró un Modelo para el Análisis de Brecha de los Colaboradores. Como meta en la planeación estratégica 2015 se tiene la aplicación de este modelo desarrollado para identificar la brecha existente entre lo requerido por el puesto y las competencias del personal.</p> <p>Evidencias: Modelo de Análisis de Brecha (ISFODO-SU-3.2.A.245) Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-3.2.A.246)</p>	<p>No se ha aplicado el Modelo de Análisis de Brecha.</p>
<p>b) Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar las competencias. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la institución y de las personas (haciendo, por ejemplo, distinción entre programas de formación obligatorios y optativos).</p>	<p>Con los resultados obtenidos por medio del Modelo de Análisis de Brechas se tiene planificado diseñar una estrategia para desarrollar las competencias de los colaboradores que atienda a los planes de carrera individuales a elaborar junto con éstos.</p> <p>Evidencias: Modelo de Análisis de Brecha (ISFODO-SU-3.2.A.245) Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-3.2.A.246)</p>	<p>No se ha aplicado el Modelo de Análisis de Brecha.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) En alineación con la estrategia, desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y desarrollo personal para todos los empleados. El plan debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes pueden retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Como meta del plan estratégico, para el año 2015 el Departamento de Recursos Humanos tiene bajo su responsabilidad el desarrollo del primer Plan de Capacitación basado en las necesidades de desarrollo identificadas en el personal de la institución. Dicho Plan de Capacitación contempla tantos cursos obligatorios de acuerdo a la naturaleza del cargo y la importancia estratégica de los mismos para la institución, así como programas de formación opcionales que complementen las habilidades transversales de los colaboradores estando abiertos para todos los niveles de la institución.</p> <p>Evidencias: Modelo de Análisis de Brecha (ISFODO-SU-3.2.A.245) Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-3.2.A.246)</p>	
<p>d) Proveer a los estudiantes con orientación profesional y debatir con ellos sus opciones.</p>	<p>La Institución cuenta con una Sección de Orientación para cada Recinto en donde se brinda soporte psicológico y profesional a los estudiantes del Instituto.</p> <p>Evidencias: Formulario de Orientación (ISFODOSU-3.2.D.80) Informes de Orientación (ISFODOSU-3.2.D.81) Fotografías de Área de Orientación (ISFODOSU-3.2.D.82)</p>	<p>No se realizan mediciones de satisfacción sobre los servicios de orientación del Instituto</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>e) Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización los estudiantes y los asociados.</p>	<p>El Instituto brinda capacitaciones en Liderazgo a sus directivos con el fin de desarrollar habilidades gerenciales, tales como: IGLU 2013, IGLU 2014, Curso de Gerencia de Proyectos.</p> <p>Evidencias: Proyectos de Intervención IGLU 2014 (ISFODOSU-3.2.E.83) Fotografías IGLU 2013 (ISFODOSU-3.2.E.84) Fotografías IGLU 2014 (ISFODOSU-3.2.E.85) Proyectos de Intervención IGLU 2013 (ISFODOSU-3.2.E.86)</p>	<p>No se disponen de políticas para la asignación de los cursos en base a mérito y desempeño.</p>
<p>f) Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de mentores).</p>	<p>En el Instituto se realizan inducciones al personal de nuevo ingreso con el fin de integrarlos a la comunidad de trabajadores</p> <p>Evidencias: Manual de Inducción (ISFODOSU-3.2.F.87) Presentación de Inducción (ISFODOSU-3.2.F.88)</p>	<p>No se realizan las inducciones de forma sistemática, ni se toma en cuenta a todo el personal que lo requiere</p>
<p>g) Promover la movilidad externa e interna de los empleados.</p>	<p>En el Instituto se realizan prestamos de recursos entre las áreas para Proyectos de Importancia en la Institución asegurando la movilidad externa</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>h) Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], enseñanza combinada, uso de redes sociales).</p>	<p>El Instituto realiza amplios esfuerzos en promover la educación virtual mediante la aplicación de cursos para estudiantes y cursos para los profesores en esta misma modalidad (Profesor 2.0).</p> <p>Evidencias: Programa de Cursos Virtual (ISFODO-SU-3.2.H.89) Invitación Curso Virtual (ISFODOSU-3.2.H.90)</p>	
<p>i) Planificar actividades formativas y desarrollar técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución realiza actividades formativas para el desarrollo de diversas habilidades de los colaboradores de la Institución, por ejemplo: Cursos de Ética, Seguridad, AFP, entre otros</p> <p>Evidencias: Material de Capacitaciones (ISFODO-SU-3.2.I.247)</p>	
<p>j) Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo profesional de las personas y el traspaso de contenidos a los compañeros, en relación con el coste de las actividades, mediante el monitoreo, el análisis de coste-beneficio, la comunicación efectiva de los contenidos de formación a todas las personas de la institución, y la medición del impacto en las prácticas educativas.</p>	<p>Para los programas educativos elaborados para estudiantes se preparan evaluaciones periódicas sobre el contenido presentado. Además, se realizan exámenes orales y presentaciones para asegurar la transmisión del conocimiento entre compañeros.</p> <p>Evidencias: Exámenes de Clases en Recintos (ISFODO-SU-3.2.J.256)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Promover una cultura de comunicación y diálogo abiertos y motivar el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución propicia una cultura de comunicación mediante los diversos medios establecidos, como buzones de sugerencias en las diferentes áreas de los Recintos y reuniones periódicas con los colaboradores para comunicación de cambios.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Buzones de Sugerencia (ISFODOSU-3.3.A.248) Minuta de Reuniones de Administrativos (ISFODOSU-3.3.A.249)</p>	
<p>b) Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, sistemas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvias de ideas, etc).</p>	<p>En los Recintos se disponen de buzones de sugerencias para las áreas de servicios tales como comedor, biblioteca y residencia estudiantil para tomar en cuenta la opinión de los estudiantes.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Buzones de Sugerencias (ISFODOSU-3.3.B.91)</p>	<p>No se disponen de buzones de sugerencias para los colaboradores del ISFODOSU / No se ha informado la existencia de los buzones de Sugerencias para estudiantes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Involucrar a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implementación de acciones de mejora.</p>	<p>Para el desarrollo de las actividades del CAF y otros proyectos (NOBACI) se han establecido Comités, en los que se involucran a los empleados en el desarrollo de metas e implementación de acciones de mejora.</p> <p>Evidencias: Minutas de Reunión CAF (ISFODOSU-3.3.C.92) Memo de Conformación de Equipo CAF (ISFODOSU-3.3.C.93) Memo de Conformación de Equipo NOBACI (ISFODOSU-3.3.C.94) Minuta de Reunión CAF Recintos (ISFODOSU-3.3.C.95)</p>	<p>No se seleccionan a los equipos para los proyectos de mejora en base a criterios definidos</p>
<p>d) Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Las metas de desempeño anuales de los directivos de la institución son asignadas de acuerdo a las metas establecidas para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico 2014-2019. Dichas metas son asignadas anualmente mediante las Cartas Compromiso, las cuales son consensuadas con los directivos antes de su firma para verificar y asegurar la viabilidad de su cumplimiento. Una vez se ha asumido el compromiso de lograr las metas del año en curso, los directivos tienen bajo su responsabilidad coordinar con sus respectivos equipos las actividades y tareas a desarrollar durante el año para alcanzar las metas acordadas.</p>	<p>No se ha estructurado una metodología única para llevar las metas al resto de los niveles organizacionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Cartas Compromiso (ISFODOSU-3.3.D.417) Correos de Revisión de Cartas Compromiso (ISFODOSU-3.3.D.418)</p>	
<p>e) Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La Institución realiza encuestas periódicamente en donde se evalúan diferentes aspectos, tales como la Encuesta para el Clima Laboral. Actualmente la institución está realizando una encuesta para medir la Cultura de Calidad en el Instituto.</p> <p>Evidencias: Estudio de Clima Laboral 2012 (ISFODOSU-3.3.E.250) Encuesta de Cultura de Calidad (ISFODOSU-3.3.E.251)</p>	
<p>f) Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los directivos.</p>	<p>En el Instituto se está realizando un Estudio para medir los niveles de calidad y aceptación de la misma en el ISFODOSU.</p> <p>Evidencias: Formulario de Estudio de Cultura de Calidad (ISFODOSU-3.3.F.96)</p>	<p>No se ha terminado de realizar el estudio de la cultura de la calidad en el ISFODOSU</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g) Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la institución, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El ISFODOSU se ha visto en la necesidad de ampliar su estructura organizativa de modo que pueda contar con el capital humano requerido para desarrollar sus objetivos. Es por esto que ha sido necesario remodelar los espacios de trabajo existentes para que los mismos brinden mejores condiciones a los colaboradores (Remodelación Edificio de la Rectoría). Así mismo, el Instituto se encuentra en proceso de contratación de una firma para el diseño y construcción de una extensión del edificio de la Rectoría para ampliar el espacio de oficinas.</p> <p>Evidencias: Contratación Remodelación Rectoría (ISFODOSU-3.3.G.419) Contratación 2 piso FEM para oficinas Rectoría (ISFODOSU-3.3.G.420)</p>	
<p>h) Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo), así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad/paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La Institución brinda diversas facilidades para sus colaboradores y para asegurar una conciliación entre la vida laboral y personal. Entre las facilidades se encuentran: disponibilidad de horarios para horas de estudio y actividades de formación, baja por maternidad/paternidad, acceso a las diversas informaciones del Instituto mediante el Boletín Institucional, correos electrónicos y los murales institucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Boletines Institucionales (ISFODOSU-3.3.H.253) Acciones de Personal (ISFODOSU-3.3.H.254) Correos Electrónicos con Publicaciones (ISFODOSU-3.3.H.255) Fotografías de Murales (ISFODOSU-3.3.H.256)</p>	
<p>i) Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Los Recintos disponen de facilidades para los discapacitados, tales como rampas, parqueos para discapacitados y embarazadas</p> <p>Evidencias: Fotografías de Parqueos para Discapacitados y Embarazadas en Recintos (ISFODOSU-3.3.I.97) Fotografías de Rampas en Recintos (ISFODOSU-3.3.I.98)</p>	<p>En la Rectoría no se disponen de facilidades para los discapacitados / No se disponen de planes de emergencia ni de riesgo para las instalaciones</p>
<p>j) Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, otorgando reconocimiento público o brindando un soporte especial en proyectos).</p>	<p>El Instituto realiza un reconocimiento o celebración periódicamente a la permanencia, en los días festivos (el Trabajador y la Secretaria, Día del Maestro) de los empleados, así como los Recintos identifican al colaborador del mes y al docente</p> <p>Evidencias: Boletín ISFODOSU (ISFODOSU-3.3.J.99) Fotografías de Reconocimiento de Colaboradores (ISFODOSU-3.3.J.100)</p>	<p>No se realizan estas actividades de forma sistemática / No se disponen de políticas ni criterio establecidos para la entrega de reconocimientos</p>

CRITERIO IV. ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Identificar potenciales asociados del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, y establecer la naturaleza de la relación con la institución (por ejemplo, comprador-proveedor, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.)</p>	<p>La Institución cuenta con un Inventario de Alianzas Formales en donde se disponen de datos sobre los integrantes de la Alianzas, su fecha de inicio, estipulaciones y otros. Este inventario es manejado por la División de Relaciones Institucionales de la Rectoría.</p> <p>Las Alianzas para el ISFODOSU tienen los siguientes objetivos: fortalecer el desarrollo profesoral y estudiantil a través de cursos especializados, el mejoramiento de las instalaciones físicas, el desarrollo de nuevos programas educativos que permiten ampliar la oferta académica, el intercambio de docentes para promover el benchmarking y el benchlearning, la gestión de prácticas y pasantías para los estudiantes de grado y la diversificación de las fuentes de financiamiento para la implementación de iniciativas para la mejora y el desarrollo.</p> <p>Evidencias: Inventario de Alianzas y Convenios (ISFODOSU-4.1.A.101) Convenios Interinstitucionales y Alianzas (ISFODOSU-4.1.A.102)</p>	<p>El Inventario de Alianzas no ha sido publicado en ningún medio social, por lo que no es accesible para ningún colaborador</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El ISFODOSU cuenta con más de 20 Alianzas que conllevan la realización de tareas específicas y el desarrollo de proyectos. Mencionadas alianzas y convenios son realizadas para fortalecer diversos aspectos que impactan directamente en la sociedad, ya que el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña es la institución por excelencia para la formación de los futuros formadores del país.</p> <p>Entre las alianzas y convenios realizadas por el ISFODOSU que impactan directamente en el factor socio-económico podemos encontrar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación sobre el clima laboral donde el ISFODOSU asume el 40% del gasto y la Fundación Juan Bosch asume el 60% restante. 2. Suministro por parte de los Comedores Económicos del Estado Dominicano de raciones crudas y cocidas para el servicio de alimentación del Recinto Luis Napoleón Núñez Molina ubicado en Licey al Medio. 3. Instalación de 3 laboratorios de informática en el Instituto por parte de Microsoft Dominicana. <p>Estos aportes realizados por diversas empresas del sector público y privado permiten al Instituto realizar un alto nivel de ahorro en sus gastos.</p>	<p>El Inventario de Alianzas no ha sido publicado en ningún medio social, por lo que no es accesible para ningún colaborador</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Inventario de Alianzas y Convenios (ISFODO-SU-4.1.B.103) Convenios Interinstitucionales y Alianzas (ISFODOSU-4.1.B.104)</p>	
<p>c) Promover y organizar alianzas para llevar a cabo tareas específicas y desarrollar proyectos conjuntos con otras instituciones y organizaciones del sector público pertenecientes al sector educativo y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La Institución mediante sus Recintos dispone de Alianzas formales e Informales con múltiples instituciones públicas y privadas.</p> <p>Entre las alianzas realizadas por el ISFODOSU para el desarrollo de proyectos en conjunto podemos encontrar: realización de un diplomado de formación de directivos en conjunto con el Movimiento Fé y Alegría, realización del curso de extensión “Enseñanza, Aprendizaje, Investigación y Evaluación en la Formación Inicial del Profesorado” en conjunto con la Universitat de Barcelona, desarrollar el proyecto de Fortalecimiento de la Carrera de Educación Inicial en colaboración con la Fundación INICIA, entre otros.</p> <p>Evidencias: Inventario de Alianzas y Convenios (ISFODO-SU-4.1.B.103) Convenios Interinstitucionales y Alianzas (ISFODOSU-4.1.B.104)</p>	<p>No se dispone de un Inventario Definitivo de Alianzas Informales según la realidad de cada Recinto</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) Supervisar y evaluar periódicamente los procesos, los resultados, el impacto y la participación en general de los asociados.</p>	<p>Para supervisar y evaluar los procesos de gestión de alianzas la institución mediante su División de Relaciones Institucionales aplica un Formulario de Aprovechamiento de Acuerdos en donde se miden los beneficios de estas alianzas y/o convenios de forma cualitativa y cuantitativa.</p> <p>Además, la Institución cuenta con una matriz denominada Estado del Aprovechamiento de las Alianzas y Convenios Nacionales e Internacionales. En esta matriz se resumen los avances obtenidos para cada convenio, así como los beneficios obtenidos de las mismas.</p> <p>Evidencias: Formulario de Aprovechamiento de Alianzas y/o Convenios (ISFODOSU-4.1.D.361) Matriz de Estado de Aprovechamiento de Alianzas y Convenios Nacionales e Internacionales (ISFODOSU-4.1.D.383)</p>	
<p>e) Identificar la necesidad de establecer alianzas público-privadas a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>El ISFODOSU, como parte de su proceso de gestionar y realizar alianzas y convenios con instituciones públicas y privadas, realiza un análisis para cada convenio y cuáles serían los beneficios para cada institución participante. En base a este análisis se elaboran los términos de referencia en los convenios a firmar por las instituciones participantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Inventario de Alianzas y Convenios (ISFODO-SU-4.1.B.103) Convenios Interinstitucionales y Alianzas (ISFODOSU-4.1.B.104)</p>	
<p>f) Definir las responsabilidades y tareas mutuas en la gestión de las alianzas, incluidas las funciones de control y evaluación así como las de evaluación y revisión.</p>	<p>La institución dispone de políticas para el manejo de las Alianzas y Recursos, así como mediante su área de Relaciones Institucionales brinda seguimiento a los Convenios y Alianzas Institucionales.</p> <p>En los convenios elaborados para la firma de las instituciones participantes se especifican las responsabilidades y tareas mutuas de las organizaciones, así como los aportes a realizar por cada una.</p> <p>Evidencias: Matriz de Seguimiento de Aprovechamiento de Alianzas y Convenios (ISFODOSU-4.1.F.105) Inventario de Alianzas y Convenios (ISFODOSU-4.1.F.106) Borrador de Políticas de Alianzas y Recursos (ISFODOSU-4.1.F.107)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g) Aumentar las capacidades organizativas explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>No aplica debido a la estructura organizativa robusta del Instituto en donde se cuenta con un Departamento de Recursos Humanos en la Rectoría y una Sección de Recursos Humanos por Recinto.</p>	
<p>h) Crear las condiciones para los intercambios de personal con los asociados y utilizar benchlearning y benchmarking.</p>	<p>El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) es una institución que está siempre en búsqueda de oportunidades de mejoras. Por esta razón, la Institución está avocada al desarrollo de actividades que impulsen el benchmarking y benchlearning.</p> <p>Para asegurarlo, el Instituto es miembro de instituciones de prestigio como la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU), Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP) y la Organización Universitaria Interamericana (OUI). Además, anualmente sus directivos participan en intercambios con el Instituto de Gestión del Liderazgo (IGLU).</p> <p>Evidencias: Fotografías Curso IGLU (ISFODOSU-4.1.H.384) Membresía ADRU, AUIP y OUI (ISFODOSU-4.1.H.385)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>i) Promover actividades en el área de responsabilidad social corporativa.</p>	<p>Mediante la División de Extensión, Cocurriculares y Deportes se hacen diferentes actividades de responsabilidad social y con el fin de involucrar a los estudiantes y colaboradores de la institución con la comunidad.</p> <p>Entre las actividades realizada encontramos: Limpieza de playas, reforestación de diversas zonas del país, limpieza del sector honduras, caminatas por festividades patrias y para la No Violencia contra la mujer, entre otras.</p> <p>Evidencias: Fotografías Limpieza de Playas (ISFODO-SU-4.1.E.259) Fotografías Limpieza Sector Honduras (ISFODO-SU-4.1.E.260)</p>	
<p>j) Desarrollar asociaciones de múltiples facetas utilizando los actuales recursos de la institución y sociales que contribuyen a los procesos educativos de los estudiantes y formadores desde una perspectiva global de aprendizaje. Esto incluye servicios de asistencia social, psicológica y médica, de bienestar público en general, asociaciones de lucha contra el abandono escolar, servicios de policía, departamentos de prevención y seguridad, oficinas de asesoramiento a los ciudadanos, asociaciones culturales y deportivas, etc.</p>	<p>En miras al desarrollo de asociaciones con la comunidad, el ISFODOSU facilita el préstamo de áreas comunes a los ciudadanos de los sectores que rodean a los Recintos. Estas áreas contemplan canchas, biblioteca y auditorios. Además, los Recintos brindan charlas educativas para niños de la comunidad.</p> <p>Además, por su naturaleza, el Instituto en su quehacer del día a día realiza amplios aportes a la sociedad y los procesos educativos. Ofrece a sus estudiantes un 100% de beca para estudiar las carreras de educación, servicios de alimentación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>que incluyen desayuno, comida y cena, servicios de residencia estudiantil en 3 de sus recintos y servicios de biblioteca.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de Prestamos de Áreas Comunes (IS-FODOSU-4.1.J.261) Fotografías de Charlas a Niños en Recintos (IS-FODOSU-4.1.J.262) Fotografías de Comedores de Recinto (ISFODOSU-4.1.386)</p>	

Subcriterio 4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Garantizar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre los servicios ofrecidos, cómo se gestiona la institución, poderes y competencias de las distintas autoridades públicas internas y externas, organización general de la institución, los procesos –procedimientos y deliberaciones, procedimientos de apelaciones, reuniones de delegados de clase, etc.)</p>	<p>La institución ya dispone de una propuesta para la instauración de la Oficina de Libre Acceso a la Información en miras de garantizar una política proactiva de información.</p> <p>Además, la institución ha manejado 4 casos de solicitudes de acceso a la información cumpliendo con los parámetros establecidos por la Ley de Libre Acceso a la Información.</p> <p>En ese mismo orden, los Recintos propician un ambiente de transparencia y claridad en la información a través de una política definida para el manejo de las publicaciones en murales y medios web.</p> <p>Evidencias: Propuesta de Conformación OAI (ISFODO-SU-4.2.A.108) Solicitudes de Acceso a la Información (ISFODO-SU-4.2.A.387)</p>	<p>No se ha instaurado la Oficina de Libre Acceso a la Información en la Institución formalmente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Alentar activamente a los estudiantes a organizarse, expresar sus necesidades y requerimientos, y apoyar a los representantes de sus asociaciones.</p>	<p>Anualmente se selecciona a un Representante estudiantil por Recinto mediante un proceso democrático, alentador y conocido por los estudiantes, en donde se postulan alumnos meritorios y son elegidos por los compañeros a través de una votación.</p> <p>El Representante Estudiantil personifica la voz de los estudiantes ante el Consejo Académico del Recintos y el Consejo Académico Superior siendo así participe de las discusiones y la toma de decisiones llevadas a cabo en estas reuniones directivas, medio por el cual se incentiva la participación del alumnado.</p> <p>Evidencias: Protocolo de Selección de Representante Estudiantil (ISFODOSU-4.2.B.109) Acta de Selección de Representante Estudiantil (ISFODOSU-4.2.B.110)</p>	
<p>c) Incentivar la participación de los alumnos o sus representantes legales en los planes de acción relacionados con el trabajo de la institución, su gestión y en los procesos de toma de decisiones (co-diseño y co-decisión).</p>	<p>Se involucran a los estudiantes en la toma de decisión mediante la participación del Representante Estudiantil en los Consejos Académicos del Instituto. Además, como un medio adicional para la participación del estudiantado, la División de Servicios Estudiantiles dispone de un Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes (DS-FOR079-0115-01). De esta forma se reciben metodológicamente las opiniones de los estudiantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Actas del Consejo Académico (ISFODO-SU-4.2.C.111) Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes (ISFODO-SU-4.2.C.388)</p>	
<p>d) Estar abiertos a las ideas, sugerencias y quejas de los alumnos, desarrollando y utilizando los mecanismos adecuados para recogerlas, procesarlas y difundir los resultados (por ejemplo, por medio de encuestas, grupos de consulta/grupos focales, cuestionarios, buzones de quejas y sugerencias, sondeos de opinión, etc.). Procesar esta información y difundir los resultados.</p>	<p>Los Recintos cuentan con buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de servicio (comedores, biblioteca) para asegurar una vía de comunicación en donde se puedan recibir ideas, sugerencias y quejas de los alumnos.</p> <p>La información recibida a través de este medio es luego utilizada por los Recintos para realizar mejoras en los servicios ofrecidos a los estudiantes.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Buzones de Sugerencias (ISFODOSU-4.2.D.112) Formatos para Buzones de Sugerencias (ISFODOSU-4.2.D.113)</p>	<p>No se dispone de un proceso robusto para el análisis de las opiniones presentadas en el buzón de sugerencias.</p>
<p>e) Asegurar la transparencia de la institución, así como de sus procesos de toma de decisión y sus resultados (por ejemplo, publicando informes anuales, dando ruedas de prensa y difundiendo información en Internet).</p>	<p>El Instituto realiza esfuerzos para mantener la transparencia en el mismo, por lo que ya ha sido elaborada la Propuesta para la Apertura de la Oficina de Acceso a la Información. Además, en la página del Instituto se hacen públicos los procesos de Compras y Contrataciones de la Rectoría y sus Recintos, así como documentos publicados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de importancia como el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: Propuesta de Oficina de Acceso a la Información (ISFODOSU-4.2.E.263) Compras y Contrataciones en Página Web del Instituto (ISFODOSU-4.2.E.264)</p>	
<p>f) Definir y consensuar medios para desarrollar el rol de los estudiantes o sus representantes legales como co-productores de servicios (por ejemplo sesiones informativas para estudiantes realizadas por padres/expertos) y co-evaluadores (por ejemplo a través de mediciones sistemáticas de satisfacción).</p>	<p>Como institución educativa, el ISFODOSU se preocupa por la opinión de sus estudiantes y los servicios que son ofrecidos para los mismos. Por tal razón, anualmente se realizan mediciones sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios de alimentación, residencia estudiantil y biblioteca.</p> <p>Con los resultados obtenidos en estas encuestas de satisfacción se realizan planes de acción para asegurar mejoras en los servicios ofrecidos por el Instituto.</p> <p>Evidencias: Formulario de Quejas, Comentarios y Sugerencias (ISFODOSU-4.2.F.282) Evaluación del Servicios de Alimentación (ISFODOSU-4.2.F.283) Evaluación del Servicio de Residencia Estudiantil (ISFODOSU-4.2.F.284) Fotografías de Buzones de Sugerencias (ISFODOSU-4.2.F.286)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g) Desarrollar expectativas efectivas sobre la gestión explicándole a los alumnos que servicios pueden esperar, incluyendo indicadores de calidad a través de Cartas de Servicio</p>	<p>Como parte de los insumos requeridos por el Ministerio de Administración Pública para el desarrollo de las Instituciones estatales, se encuentra la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Este documento es una guía de servicio en donde se explican los servicios que son brindados por el ISFODOSU y sus dimensiones. Además, se incluyen indicadores de calidad para medir el cumplimiento de alto estándares.</p> <p>En la actualidad el Instituto se encuentra en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano y ya dispone de un borrador de la misma. Con esta guía se desarrollaran expectativas efectivas sobre la gestión de la Institución.</p> <p>Evidencias: Borrador de Carta de Compromiso al Ciudadano (ISFODOSU-4.2.G.285) Comunicación con el Ministerio de Administración Pública sobre Carta Compromiso al Ciudadano (ISFODOSU-4.2.G.389)</p>	
<p>h) Asegurar la disponibilidad de información actualizada sobre cómo se desarrolla el comportamiento individual y social de los estudiantes, con el fin de evitar el establecimiento de procesos de consulta y servicios desfasados.</p>	<p>El ISFODOSU realiza levantamientos periódicos sobre la opinión de sus estudiantes. Además, se mantiene a la vanguardia y realiza comunicados a través de servicios web e impresos.</p> <p>Entre los medios utilizados podemos encontrar: publicaciones en la cuenta de Instagram (@isfo-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>dosu), publicaciones en la página web, publicaciones en la página de Facebook del Instituto y publicaciones impresas.</p> <p>Evidencias: Ver Página Web del Instituto Ver Publicaciones Instagram Ver Página de Facebook del Instituto</p>	

Subcriterio 4.3 Gestionar las finanzas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Asegurarse de que los recursos financieros se utilizan de la mejor manera posible de acuerdo con la estrategia y la planificación.</p>	<p>Anualmente la institución realiza su Planificación Operativa (POA) cumpliendo a cabalidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y su Oficina Nacional de Planificación y Desarrollo Educativo.</p> <p>Los parámetros que regulan la asignación de recursos aseguran la disponibilidad de los mismos para soportar las metas establecidas en la planeación estratégica y las actividades que enmarcadas dentro de la misma.</p> <p>Evidencias: POA 2015 (ISFODOSU-4.3.A.114) POA 2014 (ISFODOSU-4.3.A.115)</p>	<p>No existen políticas y procedimientos para la realización de Plan Operativo Anual / No se comunica adecuadamente el proceso de Elaboración POA</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Analizar los riesgos y las oportunidades de las decisiones financieras desde una perspectiva tanto a corto como a largo plazo.</p>	<p>Como parte de la Planificación Estratégica 2014-2019 se estableció como meta para el año 2015 la definición de los Lineamientos y el Sistema para la Prospección Financiera del Instituto. Con la prospección financiera se busca realizar un análisis a 5 años de las ganancias y gastos del Instituto en base a un histórico de años anteriores.</p> <p>Como agregado a lo anterior, en enero del 2015 se inició la implementación del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) con el acompañamiento del Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI) ofrecido por el Ministerio de Hacienda. Con la implementación de estos sistemas se mejoran los procesos para la gestión financiera y se asegura la realización sistemática de los mismos según las estipulaciones del Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-4.3.B.265) Ver SIGEF en funcionamiento en etapa de visitas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Asegurar la transparencia financiera y presupuestaria, tanto para la institución como para fines públicos.</p>	<p>Para asegurar la transparencia, el Instituto utiliza el Sistema del Gobierno (SIGEF) para las compras y contrataciones de bienes y servicios.</p> <p>Evidencias: Presentación de Capacitación SIGEF (ISFODO-SU-4.3.C.116) Formulario de Roles SIGEF (ISFODO-SU-4.3.C.117)</p>	<p>Los colaboradores no se han apropiado de los nuevos procesos involucrados con la instalación del SIGEF en la institución</p>
<p>d) Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costes y sistemas de control eficientes.</p>	<p>En la actualidad, el Instituto cuenta con una (1) Rectoría y seis (6) Recintos, por lo que, con la incorporación del sistema para la administración financiera del Estado, el ISFODOSU se ha visto en la necesidad de llevar a cabo diversos ajustes en sus procesos así como una redistribución de las funciones de sus diferentes dependencias. Las mejoras logradas en la gestión se resumen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición del quehacer administrativo y financiero de los Recintos, donde sólo pueden ser realizadas compras menores y comparaciones de precios con las aprobaciones requeridas para cada proceso de forma centralizada, a través de la Rectoría y el SIGEF, asegurando así el fiel cumplimiento de la Ley No.340-06 sobre Compras y Contrataciones. - Consonancia de la planificación operativa y es- 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>tratégica, mediante la formulación del Plan Operativo Anual (POA) por actividades provenientes de las metas estratégicas del año en curso, carga del presupuesto al SIGEF y seguimiento del mismo por medio del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión eficiente de los recursos económicos mediante el control de los gastos, el análisis de los costos y la calidad de los productos o servicios obtenidos con las compras y contrataciones. - Generación oportuna de información fidedigna para la evaluación de los riesgos, futuros planes operativos, valoración de la gestión y para la toma de decisiones de los directivos. <p>Evidencias: Ver SIGEF en funcionamiento en etapa de visita. Informes Financieros (ISFODOSU-4.3.D.390)</p>	
<p>e) Introducir sistemas innovadores de planificación presupuestaria (por ejemplo, presupuestos plurianuales, presupuestos por programas/proyectos).</p>	<p>Para el desarrollo de los programas de educación continua se realizan presupuestos por programa o proyecto introduciendo así sistemas innovadores de planificación presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Presupuestos de Plan de Estudio (ISFODOSU-4.3.E.118)</p>	<p>No se disponen de políticas establecidas para el desarrollo de estos presupuestos de programas o proyectos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>f) Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La Rectoría del ISFODOSU funge como órgano centralizador de las actividades de los Recintos, sin embargo estos centros ubicados en diferentes partes del país ejercen los aspectos operativos de la gestión financiera.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de Compras de Rectoría a Recintos</p>	
<p>g) Incluir datos de desempeño no financieros (eficiencia y eficacia) en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados e impacto.</p>	<p>El Plan Operativo Anual (POA) de la institución es realizado considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. En el mismo se plantean los productos a los cuales el Instituto orienta su quehacer, la línea base de éstos y la meta a alcanzar, así como las actividades y eventos a realizar para lograr dichas metas. Así mismo incluye el presupuesto a ser destinado para la ejecución de dichas actividades y eventos.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual 2013, 2014, 2015 (ISFODOSU-4.3.G.421)</p>	

Subcriterio 4.4 Gestionar la información y el conocimiento

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Desarrollar un sistema de procesos para gestionar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento de la institución de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Para el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), es una prioridad la gestión oportuna y adecuada de la información que se genera por su quehacer educativo y su impacto en la sociedad como institución estatal. La información producida en los diferentes medios de comunicación de la República Dominicana sobre el Instituto es recogida y procesada por el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, quienes la categorizan las noticias o publicaciones por año, mes y tipo.</p> <p>Evidencias: Ver en Etapa de Visitas Carpetas de Relaciones Públicas y Comunicación con publicaciones sobre el ISFODOSU.</p>	
<p>b) Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, utilizada eficazmente y almacenada</p>	<p>Para el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), es una prioridad la gestión oportuna y adecuada de la información que se genera por su quehacer educativo y su impacto en la sociedad como institución estatal. La información producida en los diferentes medios de comunicación de la República Dominicana sobre el Instituto es recogida y procesada por el Departamento de Relaciones Públicas y Co-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>municación, quienes la categorizan las noticias o publicaciones por año, mes y tipo.</p> <p>Evidencias: Ver en Etapa de Visitas Carpetas de Relaciones Públicas y Comunicación con publicaciones sobre el ISFODOSU.</p>	
<p>c) Controlar permanentemente la información y el conocimiento de la institución, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad y alinearlos con los requisitos para la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Los Recintos y Rectoría disponen de diferentes medios para dar acceso a la información y a los conocimientos, tales como bibliotecas, murales físicos y digitales, Boletines del ISFODOSU, el correo institucional, entre otros</p> <p>Evidencias: Política de Comunicación Interna de Recintos (ISFODOSU-4.4.C.119) Fotografías de Murales Recintos (ISFODOSU-4.4.C.120) Fotografía de Murales Rectoría (ISFODOSU-4.4.C.121)</p>	<p>No se disponen de mediciones sobre el alcance de la comunicación en los Recintos y Rectoría / No se dispone de criterios establecidos para la selección de la información a publicar</p>
<p>d) Dar acceso a la información y a los conocimientos necesarios a todas las personas de la institución (materiales didácticos, ayudas y datos en curso relacionadas con la formación, etc.), incluidos los cambios relativos a mejoras en los procesos internos, de acuerdo con la asignación de tareas desarrollando canales internos, como la intranet, boletines de noticias, campus digital, escuela virtual, etc. para todas las personas de la institución.</p>	<p>d) y f) El ISFODOSU en su esfuerzo por asegurar una comunicación fluida con los diversos grupos de interés dispone de diferentes medios como boletines digitales vía correo electrónico, boletín institucional publicado cada dos meses, informaciones de importancia publicadas en los murales y un moodle (Aula Virtual) para estudiantes y la facilitación de docencia digital.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Moodle de Estudiantes (ISFODOSU-4.4.D.266) Fotografías de Murales (ISFODOSU-4.4.D.267) Boletines Institucionales (ISFODOSU-4.4.D.268) Boletines Digitales por Correo (ISFODOSU-4.4.D.269)</p>	
<p>e) Garantizar el intercambio permanente de conocimiento entre todos los empleados de la institución. (coaching, manuales redactados)</p>	<p>El intercambio permanente de información precisa, fidedigna y oportuna es para el ISFODOSU un eje en su quehacer atendiendo a su tercer Objetivo Estratégico 3, “Gestión Autónoma y visión estratégica institucional” el cual contempla dentro de sus metas el diseño e implementación de un Sistema de Información Institucional. Producto de la gestión de la información encontramos la elaboración de diversas publicaciones que buscan gestionar no sólo la información, sino el conocimiento de los colaboradores y clientes. Entre estas publicaciones encontramos: manuales (Manual de Recursos Humanos, Manual de Inducción), publicaciones con datos sobre la institución (el ISFODOSU en Cifras, Catálogo General), notas de prensas e instructivos.</p> <p>Evidencias: Manual de Inducción (ISFODOSU-4.4.E.270) Instructivo de Google Calendar (ISFODOSU-4.4.E.271) Instructivo Google Drive (ISFODOSU-4.4.E.272) Manual de Recursos Humanos (ISFODO-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>SU-4.4.E.273) Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros (ISFODOSU-4.4.E.274) Instructivo SIGEF (ISFODOSU-4.4.E.275)</p>	
<p>f) Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>d) y f) El ISFODOSU en su esfuerzo por asegurar una comunicación fluida con los diversos grupos de interés dispone de diferentes medios como boletines digitales vía correo electrónico, boletín institucional publicado cada dos meses, informaciones de importancia publicadas en los murales y un moodle (Aula Virtual) para estudiantes y la facilitación de docencia digital.</p> <p>Evidencias: Moodle de Estudiantes (ISFODOSU-4.4.D.266) Fotografías de Murales (ISFODOSU-4.4.D.267) Boletines Institucionales (ISFODOSU-4.4.D.268) Boletines Digitales por Correo (ISFODOSU-4.4.D.269)</p>	
<p>g) Garantizar que se retiene dentro de la organización en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.</p>	<p>La Institución se encuentra en un proceso de estructuración y estandarización de su Sistema de Información interno. Durante el 2015 realizó un proyecto para la estandarización de los correos institucionales de los colaboradores de modo que se asegure que la información institucional sea manipulada únicamente de manera interna.</p> <p>Actualmente el Departamento de Tecnología de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>la Información y Comunicación se encuentra desarrollando un proyecto de conectividad institucional el cual permitirá la conexión mediante un servidor central de todos los recintos y la rectoría asegurando así</p> <p>Evidencia: Memo Correos Electrónicos Rector (ISFODO-SU-4.4.G.422) Contrato Conectividad Claro (ISFODO-SU-4.4.G.423)</p>	

Subcriterio 4.5 Gestionar las tecnologías

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Implantar una política integral de gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Como parte de su tercer Objetivo Estratégico, el ISFODOSU se ha propuesto la meta de instaurar un Sistema de Información Institucional. Sobre las bases de esta planificación, en su constante proceso de mejora, el Instituto ha diseñado y definido la Política sobre el Uso de los Recursos de Tecnología de Información y Comunicación la cual rige todas las instancias que componen al ISFODOSU. Dicha política contempla las normas para el uso de la infraestructura de hardwares y softwares, las asignaciones de equipos y usuarios de la red local, normas para el uso del internet y el correo electrónico, así como políticas para la adquisición y outsourcing de bienes tecnológicos.</p>	<p>No se han aprobado las políticas sobre uso de recursos de tecnología en la institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Además, incluye los parámetros para el traslado de equipos informáticos fuera de la institución, robo o pérdida de equipos, solicitud de soporte técnico, servicios telefónicos y manejo de laboratorios de informática en los Recintos.</p> <p>Así mismo, existen políticas particulares que derivan de este documento central, las cuales han sido desarrolladas e implementadas por cada uno de los recintos para cubrir sus necesidades particulares. Estos documentos fueron elaborados en respuesta a las oportunidades de mejora identificadas en los procesos de autoevaluación de los recintos y los planes de acción generados en la aplicación del Modelo CAF 2014.</p> <p>Evidencias: Borrador Políticas de Tecnología (ISFODO-SU-4.5.A.122) Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-4.5.A.</p>	
<p>b) Implementar, monitorizar y evaluar la relación coste-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficiente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>Durante el 2015 el Instituto adquirirá e iniciará la implementación de un sistema de gestión de recursos (ERP) para el desarrollo de sus procesos. Una vez se agote la etapa de implementación se procederá a medir los resultados obtenidos mediante dicha implementación para así medir el retorno de la inversión realizada.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia: Pliego de condiciones Licitación ERP (ISFODO-SU-4.5.B.424)</p>	
<p>c) Asegurar un uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especiales las capacidades de las personas.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) es la unidad organizativa responsable de asegurar el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la Institución. De acuerdo con el Manual de Funciones institucional y la Resolución 01-13 que aprueba la Estructura Organizativa del ISFODOSU, este Departamento tiene como principal objetivo gestionar el desarrollo y mantenimiento de herramientas y equipos de tecnología, brindando soporte a las instancias del Instituto, implementando y supervisando las políticas, normas y procedimientos en materia de re-operación, programación, análisis de sistemas informáticos y mediciones del impacto socio-económico originadas a partir de la aplicación de soluciones TIC. Dicho Departamento mantiene un registro de los activos de tecnología que forman parte del patrimonio de la institución, el cual es actualizado periódicamente para cada una de las dependencias del ISFODOSU. Los resultados de estas actualizaciones sirven como insumo para la programación anual de adquisiciones, ya sea por reemplazo o modernización de la plataforma tecnológica de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se han aprobado las políticas sobre uso de recursos de tecnología en la institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Solicitud de Compra de Hardware (ISFODOSU-4.5.C.123) Inventario de Activos Fijos de Tecnología (ISFODOSU-4.5.C.124) Manual de Funciones (ISFODOSU-4.5.C.392)</p>	
<p>d) Aplicar de forma eficiente la tecnología más adecuadas a: la gestión de proyectos y tareas, la gestión del conocimiento, el apoyo a las actividades formativas y de mejora, la interacción con los grupos de interés y asociados, interacción y comunicación dentro de la institución, el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas, la gestión financiera</p>	<p>El ISFODOSU dispone de un área denominada Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, la cual a su vez tiene dos áreas denominadas División de Tecnología de la educación y División de Infraestructura y Redes. En estas divisiones y su departamento supervisor se brinda mantenimiento de las redes e infraestructura de la Rectoría y los 6 Recintos, se elaboran cursos mediante plataformas digitales para estudiantes y docentes, se desarrolla el sistema de información institucional y se brinda soporte al carácter tecnológico de la gestión financiera.</p> <p>Evidencias: Programas de Cursos Virtuales (ISFODOSU-4.5.E.276) Evaluaciones de Cursos Virtuales (ISFODOSU-4.5.E.277) Organigrama (ISFODOSU-4.5.E.278)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>e) Definir como las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública</p>	<p>La División de Tecnología de la Educación (DTE) tiene como principal función el desarrollo, gestión y mantenimiento de sistemas y medios tecnológicos aplicados al proceso de enseñanza-aprendizaje, con el fin de complementar los planes de estudio, innovando y flexibilizando los mismos, ampliando las oportunidades de formación de los estudiantes por medio de la virtualización y la educación a distancia. Esto con la finalidad de asegurar que los programas académicos cumplan con los estándares requeridos por el entorno profesional de nuestros egresados.</p> <p>Esta unidad organizativa vela por mejorar el modelo pedagógico institucional a través de las herramientas tecnológicas. Por esta razón, se ha diseñado un Plan Extendido de Formación en Tecnología Educativa, cuya finalidad es la de desarrollar las competencias tecnológicas de los estudiantes y docentes del ISFODOSU mediante cursos como: Hacia el Profesor 2.0 (72 Horas), Transformando la Práctica Docente (108 horas), Enfoque de Aprendizaje por Proyectos (72 horas), Colaboración en la Clase Digital (72 Horas) y Tecnología Educativa – Diseño de Proyectos (96 Horas). Así mismo, en cooperación con el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD) y el Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM), la Institución, por medio de su DTE desarrolló el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>“Diplomado Especial para el Programa COMPU-MAESTRO 2.0” con la finalidad de capacitar a maestros de escuelas a nivel nacional en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en apoyo al proceso enseñanza-aprendizaje. Además de esto, la DTE se encuentra trabajando en el proyecto de Diplomado Virtual con Enfoque Curricular por Competencias Apoyado en las TICs.</p> <p>Evidencias: Resultados de Evaluaciones de Cursos Virtuales (ISFODOSU-4.5.E.393) Programa de Cursos de Educación Virtual (ISFODOSU-4.5.E.394)</p>	
<p>f) Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente</p>	<p>La División de Tecnología de la Educación administra la plataforma tecnológica de Moodle la cual sirve como medio para impartir de manera virtual las asignaturas que así lo ameriten de acuerdo con el syllabus. En miras de mantener la mejora continua de los programas ofrecidos en el ámbito de tecnología educativa, esta unidad organizativa aplica evaluaciones estudiantiles cuatrimestrales de los diferentes cursos impartidos dentro de este marco. Los resultados arrojados por estas evaluaciones sirven de insumo para realizar reestructuraciones de la oferta, su contenido y metodología. otros</p> <p>Evidencias:</p>	<p>La selección del personal para la participación en estos cursos no es realizado basado en un modelo de gestión humana</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Panel sobre Seminario de Entidades de Capacitación del Estado Dominicano (ISFODO-SU-4.5.F.125) Ver Moodle en etapa de visita</p>	
<p>g) Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación se encargará de la identificación, adopción e implementación de las herramientas tecnológicas que permitan la modernización de la gestión institucional: Durante el 2015 se ha puesto en marcha sistemas como el Universitas XXI, SASP, SIGEF, TRE y se espera que para finales del referido año se cuente con el sistema de gestión de recursos ERP. Así mismo se han iniciado proyectos como la ampliación del ancho de banda de la red de datos en los recintos, adquisición de conexiones por fibra óptica, implementación de la Conectividad entre los recintos y la rectoría, entre otros.</p> <p>A raíz del proceso de autoevaluación CAF 2013 y 2014 fueron realizados planes de acción dentro de los cuales se incluyó la actualización e implementación de políticas para el funcionamiento de las actividades TIC en respuesta a las actualizaciones que han surgido.</p> <p>Evidencias: Políticas TIC (Rectoría y Recintos) (ISFODO-SU-4.5.G.425)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Pliegos de Condiciones Licitación ERP (ISFODO-SU-4.5.G.426)</p> <p>Contrato Conectividad Claro (ISFODO-SU-4.5.G.427)</p> <p>Circular Implementación: TRE, SIGEF, SASP (ISFODOSU-4.5.G.428)</p> <p>Memo Inicio Implementación Universitas XXI (ISFODOSU-4.5.G.429)</p>	
<p>h) Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Actualmente la Institución no se encuentra realizando acciones que soporten la consideración del impacto medioambiental de las TIC. Sin embargo, se tiene previsto iniciar con iniciativas de esta naturaleza durante finales del 2015 e inicios del 2016. Por ejemplo, desde el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación en conjunto con el Departamento Administrativo se tiene pensado trabajar con un proyecto para subcontratar los equipos de impresión de la institución de modo que se elimine la práctica de poseer impresoras individuales en cada oficina y pasar a un modelo más amistoso para el ambiente en el cual se cuente con equipos centrales para determinado grupo de colaboradores. Esto a la vez permitiría controlar el consumo de impresiones no justificadas dado el manejo de perfiles de usuario. Así mismo, dentro de este proyecto, se incluiría la reutilización de cartuchos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>i) Desarrollar, implementar y evaluar soluciones para el aprendizaje digital como materiales y literaturas, entre otros.</p>	<p>Se ha diseñado un Plan Extendido de Formación en Tecnología Educativa, cuya finalidad es la de desarrollar las competencias tecnológicas de los estudiantes y docentes del ISFODOSU mediante cursos como: Hacia el Profesor 2.0 (72 Horas), Transformando la Práctica Docente (108 horas), Enfoque de Aprendizaje por Proyectos (72 horas), Colaboración en la Clase Digital (72 Horas) y Tecnología Educativa – Diseño de Proyectos (96 Horas). Así mismo, en cooperación con el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD) y el Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM), la Institución, por medio de su DTE desarrolló el “Diplomado Especial para el Programa COMPU-MAESTRO 2.0” con la finalidad de capacitar a maestros de escuelas a nivel nacional en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en apoyo al proceso enseñanza-aprendizaje. Además de esto, la DTE se encuentra trabajando en el proyecto de Diplomado Virtual con Enfoque Curricular por Competencias Apoyado en las TICs.</p> <p>Evidencias: Resultados de Evaluaciones de Cursos Virtuales (ISFODOSU-4.5.E.393) Programa de Cursos de Educación Virtual (ISFODOSU-4.5.E.394)</p>	

Subcriterio 4.6 Gestionar las Instalaciones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Equilibrar la eficiencia e idoneidad de las infraestructuras con las necesidades y expectativas de los alumnos (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios, asignación de los locales, reorganización de cursos, accesibilidad con transporte público, etc.). Tomando en consideración las necesidades de los estudiantes después de clases/ tiempo regular de docencia.</p>	<p>El patrimonio físico del ISFODOSU es fundamental para el desarrollo de la docencia y las actividades administrativas y financieras. Por esta razón, como meta de la Planificación Estratégica 2014 – 2019 se encuentra la modernización de los Recintos para atender a las necesidades de los estudiantes de jornada completa, la innovación curricular y la preservación del medio ambiente.</p> <p>Para el desarrollo de la infraestructura del ISFODOSU, en el año 2013 se realizó un estudio de capacidad instalada de la Rectoría y sus Recintos. El estudio de capacidad, realizado por agentes externos especializados, evaluó las diversas facilidades de la Institución como Residencia Estudiantil, Comedor, Aulas, Laboratorios y Áreas Administrativas y Financieras y arrojó como resultado una valoración cuantitativa de la capacidad instalada de la institución y sus principales limitantes para alcanzar un nivel de servicio óptimo.</p> <p>Con los resultados del Estudio de Capacidad, la Planificación Estratégica 2014 -2019 y las necesidades y expectativas de los clientes, se diseñaron Planes Maestros de Infraestructura, proyectando el desarrollo de la misma en un horizonte de 15 años. Los mismos fueron elaborados por</p>	<p>No se cuenta con Plan Maestro para todos los Recintos de la Institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>firmas externas para los Recintos Félix Evaristo Mejía, Eugenio María de Hostos y Urania Montás, así como el planteamiento de adecuaciones en múltiples áreas de la Rectoría y los demás Recintos (Emilio Prud'Homme, Juan Vicente Moscoso y Luis Napoleón Núñez Molina). Durante el proceso de planificación operativa realizado en el 2014, se programaron las obras de infraestructura a ser desarrolladas durante el 2015 donde se destinó el 34% de los fondos asignados a la institución para los proyectos de esta naturaleza.</p> <p>Evidencias: Planes Maestros de Recintos (ISFODO-SU.4.6.A.395) Plan operativo Anual (POA) 2015 (ISFODO-SU-4.6.A.396)</p>	
<p>b) Garantizar el uso seguro, rentable y ergonómico de los locales (por ejemplo, despachos abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles, laboratorios, talleres, etc.), así como los equipos técnicos, (como el número de PCs, fotocopiadoras, proyectores, etc. por departamento), teniendo en cuenta los objetivos estratégicos y operativos, las necesidades individuales del personal, la cultura local, las limitaciones físicas y las políticas de Higiene y Seguridad.</p>	<p>En el 2015, se han realizado mejoras a la infraestructura contempladas como parte del crecimiento del patrimonio institucional. Entre estas mejoras encontramos: la construcción del primer laboratorio morfofuncional del país y la reconstrucción de la biblioteca del Recinto Eugenio María de Hostos, remodelación de los laboratorios de ciencias en el Recinto Félix Evaristo Mejía, construcción de un edificio de aulas y laboratorios, así como la remodelación del Centro de Recursos Múltiples para el Aprendizaje (CEREMA) en el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina, cons-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>trucción de un segundo piso de residencias y un nuevo edificio de aulas en el Recinto Juan Vicente Moscoso, disposición de facilidades para el acceso de discapacitados como rampas y parqueos, ampliación del edificio administrativo de Rectoría, entre otros.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Laboratorio Morfofuncional (ISFO-DOSU-4.6.B.397) Publicación sobre Laboratorio Morfofuncional (IS-FODOSU-4.6.B.398) Fotografías de rampas de Recintos (ISFODOSU-4.6.B.399)</p>	
<p>c) Garantizar el uso eficiente y eficaz de los edificios, de los equipos, especialmente de los tecnológicos y su suministro, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos y operativos, las necesidades individuales de los alumnos, padres, personal y otros usuarios, así como las restricciones físicas más frecuentes.</p>	<p>La Rectoría y sus Recintos realizan un mantenimiento de los edificios y equipos de cada uno en base a un Plan de Mantenimiento Preventivo General. Mencionado Plan es manejado por la División de Ingeniería y Planta Física en coordinación con la División de Servicios Generales.</p> <p>Evidencias: Plan de Mantenimiento de Infraestructura (ISFODOSU-4.6.C.126)</p>	<p>No se han ejecutado todas las actividades especificadas en el Plan de Mantenimiento Preventivo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) Garantizar un uso eficaz, eficiente y sostenible del transporte y de los recursos energéticos.</p>	<p>La Institución dispone de una flotilla de vehículos distribuidos entre la Rectoría y los Recintos utilizados para el transporte de los colaboradores entre Recintos y otras Instituciones a visitar. A estos vehículos se les realiza un seguimiento exhaustivo para asegurar un uso eficiente de los mismos, así como la revisión de la gasolina consumida por este transporte y así asegurar su uso efectivo.</p> <p>Evidencias: Seguimiento de Combustible de Recintos (ISFODOSU-4.6.D.362) Requisiciones de Transporte de Rectoría (ISFODOSU-4.6.D.363)</p>	
<p>e) Garantizar la adecuada accesibilidad física a los edificios para satisfacer las necesidades y expectativas específicas de los empleados, estudiantes y otros usuarios (por ejemplo, baños, parqueos o transporte público para discapacitados)</p>	<p>El ISFODOSU se preocupa porque todos los grupos de interés sin importar su condición. En consecuencia, se dispone de acceso a sus instalaciones, servicios y/o planta física. Por esta razón, el instituto cuenta con facilidades para los discapacitados, tales como parqueos especializados y rampas.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Rampas y Parqueos (ISFODOSU-4.6.E.367)</p>	<p>No todos los Recintos cuenta con estas facilidades para los discapacitados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>f) Garantizar y supervisar el mantenimiento eficaz de los edificios, equipos e instalaciones respetando las normas medioambientales y procurando la mejor rentabilidad y eficacia.</p>	<p>Como institución del estado para la construcción de nuevos edificios se presenta el plan de proyecto al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, se cumplen con las estipulaciones del Ministerio de Hacienda para la protección patrimonio del país y la aprobación del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. Una vez cumplidos los procesos de compras y contrataciones para la adjudicación, se incluyen estos edificios en el Plan de Mantenimiento de Infraestructura, garantizando un uso adecuado de los mismos.</p> <p>Evidencias: Planos de Construcciones Aprobadas (ISFODO-SU-4.6.F.279) Plan Maestro FEM y EMH (ISFODOSU-4.6.F.280) Plan de Mantenimiento (ISFODOSU-4.6.F.281)</p>	
<p>g) Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado/eliminación segura, por ejemplo, mediante gestión directa o subcontratación.</p>	<p>La Sección de Activos Fijos en la Rectoría da continuidad al proceso de desarrollo de la planta física mediante la coordinación del equipamiento y/o renovación de los activos requeridos para la infraestructura institucional. Dicha Sección realiza los levantamientos pertinentes de los activos fijos que conforman el patrimonio institucional, la actualización del inventario de los mismos (estado, ubicación, asignación, etc.), y los traslados de activos, así como la reparación, descargo y donación, dentro del marco de un Manual de Activos Fijos perteneciente al Sistema de Gestión</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de la Calidad del Instituto. Dicho documento establece las políticas integrales, procedimientos y formatos estándar para la gestión de los activos. La información generada por esta Sección es utilizada por la División de Contabilidad para la generación de los registros contables, por la División de Ingeniería y Planta Física como insumo para la definición de acciones de mantenimiento y por la División de Compras y Contrataciones para identificar necesidades de adquisiciones. Institución.</p> <p>Evidencias: Políticas de Activos Fijos (ISFODOSU-4.6.G.364) Formatos de Activos Fijos (ISFODOSU-4.6.G.365) Correo Electrónico de Activos Fijos (ISFODOSU-4.6.G.366)</p>	
<p>h) Poner las instalaciones a disposición de las comunidades.</p>	<p>Por último, el Instituto facilita el uso de sus instalaciones a la comunidad como parte de sus actividades de responsabilidad e impacto social. Los Recintos prestan áreas como los salones de eventos, las bibliotecas, áreas verdes y las canchas deportivas para la realización de actividades por parte de la comunidad en la cual se desarrollan de modo que se promueva una relación más estrecha entre la Institución y uno de sus principales grupos de interés: la sociedad.</p> <p>Evidencias: Protocolo Préstamo de Áreas Comunes de Recintos (ISFODOSU-4.6.H.126) Carta de Solicitud de Prestamos de Áreas Comunes de Recintos (ISFODOSU-4.6.H.127)</p>	<p>No se realizan evaluaciones de satisfacción de la comunidad</p>

CRITERIO V. PROCESOS

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Identificando, mapeando y documentando los procesos clave de forma continua, asegurándose que sirven de apoyo a los objetivos estratégica</p>	<p>El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña ha definido, documentado e instaurado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). El SGC de la Institución está soportado por una definición propia de la calidad y sus pilares según la naturaleza institucional como organización educativa, una política y objetivos de calidad, que a su vez brindan los cimientos para la aplicación de la gestión por procesos y el Marco Común de Evaluación (CAF) en la Institución. El SGC del ISFODOSU establece la estructura organizativa, la planificación, los procesos, los recursos y la documentación necesaria para cumplir con los objetivos de calidad definidos. El Sistema de Gestión de la Calidad tiene, como fin último, la satisfacción de los diversos clientes internos y externos, tales como la sociedad, los estudiantes, el Ministerio de Educación, las instituciones externas, colaboradores (docentes y administrativos) y los Recintos.</p> <p>Como resultado de los avances en el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra la estructuración, diseño y difusión del Mapa de Procesos de la Institución. Este es una representación gráfica que ayuda a la visualización de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de medición del ISFODOSU.</p> <p>Evidencias: Borrador de Mapa de Procesos (ISFODOSU-5.1.A.129) Levantamiento de Proceso de Compra y Contratacio-</p>	<p>No se han terminado de realizar todos los levantamientos de los procesos de la institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>nes (ISFODOSU-5.1.A.130) Levantamiento de Proceso de Gestión de Tesis (ISFODOSU-5.1.A.131) Levantamiento de Proceso de Planes de Estudio (ISFODOSU-5.1.A.132)</p>	
<p>b) Identificando y asignando responsabilidades a los propietarios de los procesos.</p>	<p>Para la determinación de los procesos del Instituto se elaboraron Fichas de Procesos. La Ficha de Procesos (DO-FOR018-0514-01) es un formato que sirve como herramienta para identificar las actividades que componen a los procesos, así como la documentación generada por cada actividad, los indicadores que regulan su gestión y si los mismos agregan valor. Además, con este formato se identifican los dueños de procesos, quienes son los responsables de velar por el cabal desempeño de los mismos.</p> <p>La identificación de la secuencia de actividades que contemplan los procesos se realiza en conjunto con los grupos de interés que impactan en el quehacer de cada proceso, así como tomando en consideración los objetivos estratégicos del Instituto. Los procesos debidamente definidos son medidos a través de indicadores de gestión, informes y reportes. Con los resultados de las métricas se realizan acciones preventivas y correctivas para asegurar un mejoramiento continuo.</p> <p>Evidencias: Fichas de Procesos (ISFODOSU-5.3.B.133)</p>	<p>No se han terminado de realizar todos los levantamientos de los procesos de la institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Analizando y Evaluando procesos, riesgos y factores de éxitos críticos, tomando en consideración los objetivos de la institución y su ambiente cambiante.</p>	<p>Como parte del Autodiagnóstico realizado para las Normas de Control Interno (NCI) se evaluó el componente denominado Valoración y Administración del Riesgo. Con los resultados de esta evaluación se elaboró un plan de acción en conjunto con la Contraloría General de la República (CGR) para atacar las debilidades en este sentido.</p> <p>Evidencias: Plan de Acción NOBACI (ISFODOSU-5.1.C.287) Autodiagnóstico NOBACI (ISFODOSU-5.1.C.288)</p>	
<p>d) Asegurando que los procesos que apoyan a los objetivos estratégicos, son planeados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>N/A</p> <p>El ISFODOSU cuenta con su Mapa de Procesos definido en el cual se identifican los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Medición y Seguimiento. Los mismos fueron establecidos en base a la estrategia institucional de modo que sirvan de palanca para la consecución de los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>Aun estando identificados y definidos, los mismos todavía no funcionan como herramienta para la planificación y gestión de los objetivos institucionales. Como parte de las metas estratégicas 2015, la División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión debe documentar y caracterizar todos los procesos de la institución de modo que para los próximos años los mismos sirvan de base para la planificación y gestión de los objetivos estratégicos institucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>e) Involucrando a los empleados y otros grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes)</p>	<p>En el diseño y definición de procesos, el ISFODO-SU realiza reuniones y plenarias con los actores de cada proceso presentado en el Mapa de Procesos según su rol y la naturaleza del proceso a ser diseñado o mejorado. Además, se realiza</p> <p>Evidencias: Correos Electrónicos de Reuniones de Procesos (ISFODOSU-5.1.E.289) Minuta de Reuniones de Procesos (ISFODOSU-5.1.E.290) Presentación Integración de Flujos de Trabajo SI-GEF-ISFODOSU (ISFODOSU-5.1.E.291)</p>	
<p>f) Asignando recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la institución.</p>	<p>Anualmente se realizan asignaciones presupuestarias en base a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación, así como los objetivos de la Planeación Estratégica. Este enfoque para realizar la asignación presupuestaria permite contribuir a los fines estratégicos de la Institución.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-5.1.F.400) Plan Operativo Anual (POA) (ISFODOSU-5.1.F.401)</p>	
<p>g) Simplificar los procesos en intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p>	<p>Desde finales del 2014, en atención a los nuevos sistemas y regulaciones implementados en la Institución por requerimiento de los organismos rectores, la División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión ha llevado a cabo una revisión de los procesos actuales con miras a la simplificación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de los mismos a nivel interno.</p> <p>Evidencias: Diagramas de flujos Proceso Gestión de Adquisiciones (ISFODOSU-5.1.G.430) Análisis de Tiempos Expedientes (ISFODOSU-5.1.G.431)</p>	
<p>h) Estableciendo objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (Por ejemplo carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel del servicio)</p>	<p>La institución ha definido diversos indicadores para dar seguimiento a los resultados en los grupos de interés. Así mismo se han definido otros indicadores para dar seguimiento a los procesos, por ejemplo: definición de indicadores para la gestión de acceso a la información, indicadores para la Carta Compromiso al Ciudadano e indicadores dentro del Manual Administrativo y Financiero de Procedimientos.</p> <p>Evidencias: Borrador Carta de Compromiso (ISFODOSU-5.1.H.297) Propuesta de Acceso a la Información (OAI) (ISFODOSU-5.1.H.298) Ficha de Procesos de Gestión de Adquisiciones (ISFODOSU-5.1.H.299) Manual Administrativo y Financiero de Procedimientos (ISFODOSU-5.1.H.300)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>i) Monitoreando y evaluando el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (en términos de eficiencia, calidad y eficacia)</p>	<p>Una vez sean implementadas las adecuaciones y mejoras en los procesos de la organización que se encuentran sujetos a cambios debido la aplicación de la regulaciones mencionadas, la División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión tiene planificado realizar una comparación en el desempeño de los procesos antes y después de la entrada en funcionamiento de las nuevas herramientas como SIGEF y TRE para verificar el impacto de los cambios en la eficiencia de los referidos procesos.</p> <p>Evidencias: Análisis de Tiempos Expedientes (ISFODO-SU-5.1.I.432)</p>	
<p>j) Procesos innovadores basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Con la meta de mejorar sus procesos constantemente, el Instituto facilita visitas a su personal a Instituciones nacionales e internacionales para la identificación de buenas prácticas y promoción del benchlearning entre organizaciones de naturaleza similar.</p> <p>Entre las instituciones visitadas encontramos: Universidad del Rosario, Comisión Nacional de Energía (CNE), Universidad Javeriana, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM), Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC), Ministerio de Educación de Colombia, Universidad de la Sabana, Universidad Católica de Colombia, Institución Universitaria Salazar y Herrera</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>(IUSH), entre otras.</p> <p>Evidencias: Fotografía Visita Comisión Nacional de Energía (CNE) (ISFODOSU-5.1.J.292) Minuta Visita Comisión Nacional de Energía (CNE) (isfodosu-5.1.J.293) Estudio de Campamento del ISFODOSU (ISFODOSU-5.1.J.294) Buena Prácticas tomadas de Red Telescopi (ISFODOSU-5.1.J.295) Visitas a Universidades Colombianas para Identificación de Buenas Prácticas (Agendas de Trabajo, etc) (ISFODOSU-5.1.J.296)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Identificando los productos/servicios de los procesos nucleares.</p>	<p>En su constante proceso de mejoramiento continuo, se han identificado los servicios que brinda la Institución en el borrador de la Carta Compromiso al Ciudadano. La Carta de Compromiso del ISFODOSU es un documento de carácter informativo que indica al cliente o ciudadano sobre los servicios que son ofrecidos por esta institución, cómo acceder y obtener los mismos y los compromisos de calidad que esta organización asume ante cada uno de ellos. Este documento contribuye a la satisfacción de las necesidades de los clientes, según el reconocimiento de las mismas como institución de educación superior que responde a los requisitos del sistema educativo dominicano mediante el Ministerio de Educación (MINERD).</p> <p>Evidencias: Borrador de Carta Compromiso (ISFODOSU-5.2.A.134) Matriz de Seguimiento de Procesos (ISFODOSU-5.2.A.135)</p>	<p>No se ha terminado la elaboración de la Carta de Compromisos al Ciudadano</p>
<p>b) Involucrando a los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, grupos focales, investigaciones sobre la adecuación de los servicios o productos y sobre su eficacia en la consideración de aspectos como el género y la diversidad).</p>	<p>Para mejorar los servicios ofrecidos a los estudiantes y ciudadanos, es necesario el establecimiento de medios para recibir las opiniones de los usuarios. Por tal razón, el Instituto ha definido las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los medios para el manejo de las solicitudes y/o 	<p>No se realizan las evaluaciones de los servicios prestados a estudiantes de forma sistemática</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>consultas generadas por los ciudadanos fueron establecidos según las disposiciones de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>- Para tratar con las quejas de los estudiantes, la División de Servicios Estudiantiles de cada Recinto dispone de un formato denominado Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los estudiantes (DS-FOR079-0115-01), con el cual se reciben metodológicamente las opiniones de los alumnos, se evalúan los comentarios y se realizan mejoras puntuales.</p> <p>- Cada Recinto cuenta con una Sección de Orientación en donde los estudiantes pueden comunicar situaciones o comentarios a nivel personal y recibir ayuda, así como obtener orientación profesional.</p> <p>Evidencias: Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes (ISFODOSU-5.2.B.136) Organigrama (ISFODOSU-5.2.B.137)</p>	
<p>c) Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el desarrollo de estándares de calidad de servicios, productos e información. Los cuales responden a sus expectativas y pueden ser manejados por la institución</p>	<p>Para la mejora de los servicios de la institución, el ISFODOSU realiza levantamientos y encuestas a los estudiantes y usuarios de los mismos. Los servicios que han sido evaluados son Residencia Estudiantil, Comedor y Biblioteca. La evaluación de estos servicios brindados permite desarrollar los estándares de calidad de los mismos en base a la opinión de sus clientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Evaluaciones del Comedor de Recintos (ISFODO-SU-5.2.C.301) Evaluaciones de Residencia Estudiantil (ISFODO-SU-5.2.C.302) Evaluaciones de Bibliotecas de Recintos (ISFODO-SU-5.2.C.303)</p>	
<p>d) Involucrar a los estudiantes, otros grupos de interés y personal administrativo y docente en la entrega de los servicios, y preparándolos para la nueva relación y roles cambiantes.</p>	<p>Para mejorar los servicios ofrecidos a los estudiantes y ciudadanos, es necesario el establecimiento de medios para recibir las opiniones de los usuarios. Por tal razón, el Instituto ha definido las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los medios para el manejo de las solicitudes y/o consultas generadas por los ciudadanos fueron establecidos según las disposiciones de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. - Para tratar con las quejas de los estudiantes, la División de Servicios Estudiantiles de cada Recinto dispone de un formato denominado Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los estudiantes (DS-FOR079-0115-01), con el cual se reciben metodológicamente las opiniones de los alumnos, se evalúan los comentarios y se realizan mejoras puntuales. - Cada Recinto cuenta con una Sección de Orientación en donde los estudiantes pueden comunicar situaciones o comentarios a nivel personal y recibir 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ayuda, así como obtener orientación profesional.</p> <p>Evidencias: Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes (ISFODOSU-5.2.B.136) Organigrama (ISFODOSU-5.2.B.137)</p>	
<p>e) Involucrar a los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño y desarrollo de nuevas maneras de ofrecer un servicio dinámico, entrega de servicios y canales de comunicación efectivos.</p>	<p>Para mejorar los servicios ofrecidos a los estudiantes y ciudadanos, es necesario el establecimiento de medios para recibir las opiniones de los usuarios. Por tal razón, el Instituto ha definido las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los medios para el manejo de las solicitudes y/o consultas generadas por los ciudadanos fueron establecidos según las disposiciones de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. - Para tratar con las quejas de los estudiantes, la División de Servicios Estudiantiles de cada Recinto dispone de un formato denominado Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los estudiantes (DS-FOR079-0115-01), con el cual se reciben metodológicamente las opiniones de los alumnos, se evalúan los comentarios y se realizan mejoras puntuales. - Cada Recinto cuenta con una Sección de Orientación en donde los estudiantes pueden comunicar situaciones o comentarios a nivel personal y recibir ayuda, así como obtener orientación profesional. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Formulario para los Comentarios, Sugerencias y Quejas de los Estudiantes (ISFODOSU-5.2.B.136) Organigrama (ISFODOSU-5.2.B.137)</p>	
<p>f) Asegurar la disponibilidad de información apropiada y fiable con el fin de ayudar y apoyar a alumnos y otros grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución cuenta con medios digitales para la comunicación con sus estudiantes como la página de Facebook o la página del Instituto, páginas de Facebook por áreas de los Recintos y grupos de mensajería instantánea.</p> <p>Evidencias: Screenshot Página de Facebook (ISFODOSU-5.2.F.144) Screenshot Página Web ISFODOSU (ISFODOSU-5.2.F.145)</p>	<p>No se realiza una comunicación adecuada con egresados, la comunidad que rodea a los Recintos e internamente con los colaboradores / No se realizan evaluaciones sobre el impacto de la comunicación / No se disponen de políticas para la comunicación</p>
<p>g) Promover la accesibilidad a la institución (por ejemplo, con horarios flexibles y con documentos en diversos soportes, lenguaje apropiado, Internet, carteles, folletos, Braille).</p>	<p>Los Recintos cuentan con diversos medios para brindar información y comunicarse con el estudiantado. Entre estos medios encontramos la colocación de informaciones en murales físicos y digitales, vía la página oficial de Facebook del Instituto y comunicaciones escritas en el Aula de estudiantes.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Murales (ISFODOSU-5.2.I.308) Screenshot Facebook Institucional (ISFODOSU-5.2.I.309)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>h) Desarrollar sistemas funcionales de gestión de reclamaciones y consultas.</p>	<p>Mediante la instauración de la Oficina de Acceso a la Información se establecen procedimientos para las reclamaciones y consultas de los ciudadanos. Además, la Sección de Orientación de los Recintos dispone de un Formulario para los Comentarios, Quejas o Sugerencias de los estudiantes.</p> <p>Evidencias Formulario de Quejas, Comentarios y Sugerencias de Recintos (ISFODOSU-5.2.H.304) Propuesta de Oficina de Acceso a la Información (ISFODOSU-5.2.H.305)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Definir la cadena de entrega de servicio en la cual la institución pertenece y sus asociados</p>	<p>Dentro de la Estrategia Institucional 2014-2019, se definió la identidad de la institución y cómo la misma participa y forma parte tanto del sistema de educación superior nacional como dentro de la cadena del sistema de educación dominicano al fungir como la instancia de formación de los maestros requeridos por el mismo.</p> <p>Evidencias Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODO-SU-5.3.A.433)</p>	
<p>b) Coordinando y vinculando procesos a asociados claves del sector público, privado y organizaciones sin fines de lucro.</p>	<p>Para poderse comparar con los demás, el Instituto realiza una serie de actividades en coordinación con otras Instituciones para así asegurar el benchlearning y el arraigo de las buenas prácticas como parte de la cultura organizacional. Entre las actividades de cooperación realizadas encontramos las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en el Congreso de Investigación con el Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE). - Participación en el Programa de Desarrollo Profesional en Ciencias Naturales como parte de un convenio con el City College of New York. - Reunión Ordinaria del Foro Socioeducativo FLAC- 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>SO RD para presentar los resultados de la gestión realizada por el Dr. Julio Sánchez Maríñez.</p> <p>- Verificación de buenas prácticas en las áreas de planificación y calidad con la Comisión Nacional de Energía (CNE).</p> <p>- Reuniones continuas con el Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM) para el desarrollo de nuevos programas de Educación Continua, así como para verificar sus buenas prácticas en las áreas financieras.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Docentes en el City College of New York (ISFODOSU-5.3.B.402) Presentación de Participación del Rector en Foro Socioeducativo (ISFODOSU-5.3.B.403)</p>	
<p>c) Desarrollar un sistema común con los asociados en la entrega de los servicios para facilitar el intercambio de la información.</p>	<p>Dentro del marco de los convenios desarrollados con instituciones aliadas, se realizan actividades de formación como cursos, talleres y diplomados. El seguimiento del progreso y la información sobre los resultados alcanzados con estas actividades conjuntas son comunicados por medio de informes dirigidos a las instancias correspondientes.</p> <p>Evidencias Informes de postgrado al INAFOCAM (ISFODOSU-5.3.C.434) Informes de postgrado a UNICEF (ISFODOSU-5.3.C.435)</p>	<p>No se cuenta con un sistema automatizado compartido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) Emprender el camino del estudiante entre las diferentes instituciones para aprender sobre una mejor gestión de los procesos y sobrepasar límites institucionales.</p>	<p>La Institución promueve y propicia la participación de sus estudiantes en programas de formación impartidos por instituciones de educación aliadas.</p> <p>Evidencia Inventario de Alianzas y Convenios (ISFODO-SU-5.3.D.436)</p>	
<p>e) Crear equipo de trabajos entre instituciones/ suplidores de servicios para solucionar problemas.</p>	<p>Implementación de sistemas para regular y fortalecer los procesos organizacionales. Trabajos conjuntos con instancias estatales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI) para la implementación y capacitación en el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). • Ministerio de Administración Pública para la puesta en marcha del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP). • Contraloría General de la República para la implementación del Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE). <p>Evidencias Circular implementación: TRE, SIGEF, SASP (ISFODOSU-5.3.E.437)</p>	<p>No existen evaluaciones de impactos de estas actividades conjuntas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>f) Desarrollar incentivos (y condiciones) para la gestión y empleados para crear procesos interorganizacionales (servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre las diferentes unidades)</p>	<p>Con la implementación de las medidas de los órganos reguladores estatales se han desarrollado actividades conjuntas con otras institucionales estatales que permitan fortalecer las capacidades internas de los procesos organizacionales. Esto se evidencia en los trabajos conjuntos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI) para la implementación y capacitación en el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). • Ministerio de Administración Pública para la puesta en marcha del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP). • Contraloría General de la República para la implementación del Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE). <p>Evidencias Circular implementación: TRE, SIGEF, SASP (IS-FODOSU-5.3.E.438)</p>	<p>No se cuenta con políticas definidas para el incentivo de procesos interorganizacionales.</p>
<p>Crear una cultura de trabajo por fuera de los bordes en el proceso de gestión, saliendo del pensamiento de caja, coordinando procesos por fuera de la institución o desarrollando procesos entre diversas instituciones (por ejemplo, realizar autoevaluaciones institucionales en vez de departamentales)</p>	<p>Para asegurar procesos eficientes y efectivos, la institución mediante sus áreas observa las buenas prácticas de otras instituciones locales, nacionales e internacionales para la proposición de cambio (Propuesta de Campamento de Hijos de Colaboradores, Propuesta de OAI, Carta de Compromiso, etc)</p>	<p>No se ha realizado una promoción continua para la generación de una cultura orientada a la identificación de buenas prácticas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Proyecto de Campamento (ISFODOSU-5.3.G.142) Borrador de Carta de Compromiso (ISFODO-SU-5.3.G.143)</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO VI. RESULTADOS EN CIUDADANOS Y CLIENTES

Subcriterio 6.1 Medidas de Percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Resultados en relación con la imagen global de la institución educativa (por ejemplo, reputación, nivel de exigencia, claridad en la información, convivencia, actitud del personal docente, transparencia, disposición a escuchar y ofrecer orientación, etc.)</p>	<p>El ISFODOSU es una institución a nivel nacional en la formación de profesionales de la educación. Muestra de este reconocimiento e imagen global es su participación en el sistema de educación superior del país.</p> <p>Para el año 2010 un 12% del total de matriculados en carreras de educación pertenece al ISFODOSU. Para el año 2011 este porcentaje aumenta a un 13%, así mismo para el año 2012 aumenta a un 17%.</p> <p>Evidencias: Tendencia de Datos Varios (ISFODOSU-6.1.A.348)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Resultados en relación con la implicación y participación de los alumnos y otros interesados en la gestión y toma de decisiones de la institución.</p>	<p>La Institución ofrece cursos especiales para facilitar a los estudiantes la oportunidad de inscribir y cursar asignaturas requeridas para completar su plan de estudio las cuales por circunstancias validas no pudieron cursar.</p> <p>Para el cuatrimestre Mayo-Agosto 2015 un 2% del total de los matriculados toma cursos especiales.</p> <p>La institución ofrece tutorías asegurar la adecuada preparación académica y personal de los estudiantes. Para el cuatrimestre Mayo-Agosto 2015 un 6% del total de los matriculados toma tutorías.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de Cursos Especiales y Tutorías (ISFODOSU-6.1.B.369)</p> <p>Datos sobre Tutorías y Cursos Especiales (ISFODOSU-6.1.B.146)</p>	<p>No se ha iniciado la implementación de los reglamentos revisados para las tutorías y cursos especiales</p>
<p>c) Resultados en materia de accesibilidad (por ejemplo, facilidad de acceso a los diferentes departamentos, horas de apertura y tiempo de espera para servicios administrativos, accesibilidad y comodidades para las personas con discapacidad, acceso a la información, costo de los servicios).</p>	<p>El Instituto ha definido los diferentes precios a ofrecer para los servicios de registro ofrecidos en cada Recinto. Este documento en donde se registran los diferentes precios se denomina Relación de Tasa por Semestre. Así mismo, se encuentran</p> <p>La Carta de Finalización de Estudios tiene un precio de RD\$100.00</p> <p>El derecho de reinscripción tiene un precio de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>RD\$200.00</p> <p>El Record de Calificaciones tiene un valor de RD\$150.00</p> <p>El Derecho a Graduación o Investidura tiene un precio de RD\$2,000.00</p> <p>Las Certificaciones tienen un valor de RD\$100.00</p> <p>Evidencias: Relación de Tasas por Semestre (ISFODO-SU-6.2.F.341) Recibo de Pago de Estudiantes (ISFODO-SU-6.2.F.342)</p>	
<p>d) Resultados en relación con la transparencia de los reglamentos y los procesos de evaluación (transparencia de las deliberaciones y de los procesos de toma de decisiones, participación conjunta de profesores y alumnos en la educación formal, comunicación interna, etc.)</p>	<p>Con la finalidad de que la información sobre los reglamentos internos y las resoluciones emitidas por las máximas autoridades de la Institución se encuentren disponibles tanto de manera interna como externa se han diseñado registros compartidos en los cuales se compila dicha información.</p> <p>Durante el 2015 se realizó una Encuesta de Cultura de Calidad en la cual se evaluaba, dentro de otros aspectos, el involucramiento y la dedicación de colaboradores en la mejora continua. Dicha evaluación arrojó que el 73.8% de los colaboradores que completaron la evaluación consideran que se les pide su opinión para mejorar aspectos relacionados con su trabajo. Así mismo el 88.1% considera que aporta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ideas para el mejoramiento continuo de los servicios del instituto y un 71.5% opina que la Institución toma en cuenta sus ideas de mejoramiento.</p> <p>Evidencia: Registro de Resoluciones Consejo Académico Superior (ISFODOSU-6.1.D.439) Registro de Memos del Rector (ISFODOSU-6.1.D.440) Ver Portal Web Resultados encuesta de cultura de calidad (ISFODOSU-6.1.D.441)</p>	
<p>e) Resultados en relación con los niveles de las cualificaciones académicas y los logros obtenidos (competencias adquiridas), con la adecuación de perfiles a los requisitos actuales y la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje (por ejemplo, innovaciones educativas, metodología docente, nivel académico sobresaliente, coherencia de información, transparencia en los objetivos didácticos y criterios de evaluación, orientación profesional de los alumnos (reorientación); calidad de la preparación para futuras carreras profesionales, clases de apoyo extra curriculares, enseñanza personalizada para los estudiantes con necesidades especiales o socialmente desfavorecidos.</p>	<p>El Instituto Superior Docente Salomé Ureña como parte de su visión de convertirse en el referente de formación de docentes de la República Dominicana realiza diversas innovaciones educativas. Entre estas encontramos la implementación del Tiempo Completo para los estudiantes de Grado. Además, la institución ha realizado amplios esfuerzos para la mejora de la estructura física y facilitar el acceso a discapacitados.</p> <p>Los estudiantes de tiempo completo obtienen un índice 14% mayor que los estudiantes de otras modalidades para el periodo académico 2014-01.</p> <p>Los estudiantes de tiempo completo obtienen un índice 11% mayor que los estudiantes de otras modalidades para el periodo académico 2014-02.</p> <p>Los estudiantes de tiempo completo obtienen un ín-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>dice 11% mayor que los estudiantes de otras modalidades para el periodo académico 2014-03.</p> <p>A la fecha el Instituto cuenta con parqueos y 18 rampas para personas con impedimento físico.</p> <p>Evidencias: Diferencia entre Índices TC y OM (ISFODO-SU-6.1.E.316) Fotografías de Parqueos y Rampas para Discapacitados (ISFODOSU-6.1.E.317)</p>	
<p>f) Resultados respecto a la calidad de los servicios de apoyo tales como bibliotecas o restaurantes, instalaciones, edificios y equipamiento, recursos tecnológicos, etc.</p>	<p>El Instituto realiza evaluaciones de satisfacción sobre los diversos servicios brindados. De acuerdo a la encuesta realizada en el 2013 para los servicios de alimentación se obtuvo un nivel de satisfacción del 72% como resultado del promedio de 3 Recintos. Para la evaluación realizada en el 2014 se obtuvo una media de satisfacción un 77% como resultado del promedio de los 6 Recintos.</p> <p>Evidencias: Informe de Servicio de Alimentación 2013 (ISFODOSU-6.1.F.314) Evaluación Alimentación 2014 (ISFODOSU-6.1.F.315)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g) Resultados respecto a los diferenciadores de la organización relacionado a si los estudiantes realmente reciben la información que necesitan. (Sexo, Edad, Capacidades, etc.)</p>	<p>Cuatrimestralmente se realiza un Estado de Situación en el instituto en donde se recogen datos respecto al quehacer educativo del ISFODOSU y su desenvolvimiento. Además, la institución dispone de una publicación denominada el ISFODOSU en Cifras el cual será facilitado a los diferentes grupos de interés del ISFODOSU.</p> <p>En el estado de situación realizado en Febrero 2014 encontramos que un 66% de los matriculados de grado son mujeres y un 34% son hombres. Así mismo, se dispone de la distribución de edades, en donde el 53% de la población se encuentra entre los 19-24 años, el 28% entre los 25-29 años, el 14% entre los 30-39 años, el restante tiene 18 años o menos o 40 años o más.</p> <p>En el estado de situación de Junio 2014 encontramos que un 63% de la población de grado matriculada es femenina y un 37% masculina. Así mismo, se dispone de la distribución de edades de los matriculados de grado en donde un 54% se encuentra entre los 19 y 24 años, un 28% entre los 25 y 29, un 13% entre los 30-39 y el restante tiene otras edades.</p> <p>En el estado de situación de Diciembre 2014 encontramos que un 64% de la población matriculada es femenino, y un 36% masculina. Así mismo, se dispone de la distribución de edades de los matriculados para el 2014-03 en donde el 54% se encuentra entre los 19-24 años, el 24% entre los 25-29 años,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>el 10% entre los 30-39 años y el restante tiene 18 años o menos o 40 años o más.</p> <p>Evidencias Estado de Situación Junio 2014 (ISFODO-SU-6.1.G.311) Estado de Situación Diciembre 2014 (ISFODO-SU-6.1.G.312) Estado de Situación Febrero 2014 (ISFODO-SU-6.1.G.313)</p>	
<p>h) La información disponible y su correcta recepción de los estudiantes: Cantidad, calidad, confianza, transparencia, legibilidad, e idoneidad para el grupo objetivo.</p>	<p>Para asegurar la calidad y confianza en las informaciones recibidas por parte de los estudiantes el ISFODOSU diseñó un sistema de información para el proceso de admisiones de modo que se pueda asegurar la calidad de los datos al momento de su captura. El 100% de los estudiantes que ingresan a partir del 2013 se encuentran registrados por medio de este sistema paralelamente al sistema académico institucional Universitas XXI.</p> <p>Para los estudiantes matriculados antes de este periodo se cuenta con el registro de la información pertinente, tanto personal como académica, por medio del Sistema Universitas XXI. El 100% de la la información de la población estudiantil es administrada por medio del referido sistema.</p> <p>Evidencia: Ver en Etapa de Visitas: Sistema de Admisiones 2013, 2014 y 2015 Documentación Implementación sistema Universitas XXI (ISFODOSU-6.1.H.442)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>i) La frecuencia de las encuestas de opinión de los estudiantes acerca de la institución.</p>	<p>El instituto se preocupa por la opinión de sus estudiantes. Por esta razón, anualmente se realizan encuestas de satisfacción sobre los diferentes servicios ofrecidos en la institución. Además, al finalizar los talleres se realizan evaluaciones sobre la satisfacción de los usuarios con estos cursos y/o talleres.</p> <p>Evidencias: Resultados de Evaluación de Alimentación 2013 (ISFODOSU-6.1.J.349) Resultados de Evaluación de Alimentación 2014 (ISFODOSU-6.1.J.350)</p>	
<p>j) Nivel de confianza pública para con la institución y sus productos/servicios.</p>	<p>Como parte de la Encuesta de Cultura de Calidad aplicada en el 2015, el ISFODOSU evaluó, entre otros aspectos, la percepción de sus colaboradores (como muestra representativa de la sociedad a la cual le presta sus servicios) sobre la “Satisfacción del Cliente y Ciudadano con Servicios”.</p> <p>Los resultados de esta evaluación arrojaron que el 90.4% de los encuestados recomendaría a su familia o conocidos adquirir servicios educativos en el ISFODOSU. En esta misma línea, el 88.1% de los encuestados opina que escucha comentarios positivos sobre el ISFODOSU y el 92.9% considera que los egresados del Instituto tienen un gran impacto en la sociedad.</p> <p>Evidencia: Resultados Encuesta de Cultura de Calidad (ISFODOSU-6.1.J.443)</p>	<p>Aún la encuesta no se ha replicado a lo externo de la institución.</p>

Subcriterio 6.2 Medidas del Desempeño
1. Resultados sobre el Involucramiento

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Extenso involucramiento de los estudiantes y otros grupos de interés en el diseño de los procesos de la toma de decisión.</p>	<p>Para el desarrollo de la Estrategia Institucional 2014-2019, eje clave de los principales procesos de toma de decisión de la Institución, se conformó un grupo focal el cual se encontró a cargo del desarrollo de dicho plan. Este grupo comprendía representantes de los diferentes grupos de interés de la institución (colaboradores, directivos, maestros, estudiantes, representantes de la sociedad por parte del sector privado)</p> <p>Así mismo, los órganos de máxima autoridad de la Institución los cuales se encuentran encargados de desarrollar los principales procesos de toma de decisión, la Junta Directiva y el Consejo Académico Superior, se encuentran conformados por representantes de los diferentes grupos de interés del ISFODOSU (MINERD, representantes de la sociedad por parte del sector privado, instituciones aliadas estatales, estudiantes, maestros, directivos, y colaboradores).</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-6.2.A.444)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Numero de sugerencias recibidas e implementadas</p>	<p>El ISFODOSU se encuentra instaurando los diversos medios para la recolección de sugerencias, quejas y/o comentarios de los ciudadanos y estudiantes según las especificaciones de la Ley de Acceso a la Información. Se han definido los indicadores de gestión necesarios para dar el seguimiento: Tiempo Promedio de Procesamiento de Solicitudes de Acceso a la Información, Solicitudes por Mes, Solicitudes Procesadas, Solicitudes por Sexo, Solicitudes de Información Digital, Solicitudes de Información Física.</p> <p>Hasta la fecha (Junio 2015) se han recibido un total de 4 solicitudes de acceso a la información.</p> <p>Evidencia: Propuesta de Oficina de Acceso a la Información (ISFODOSU-6.2.B.340) Solicitudes de Acceso a la Información (ISFODOSU-4.2.A.387)</p>	
<p>c) Uso extensivo de nuevas e innovadoras vías de trato con estudiantes y otros grupos de interés</p>	<p>En ese mismo orden, se han implementado medidas innovadoras para tratar con los estudiantes y los grupos de interés del Instituto según se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transformación de la dedicación de los estudiantes cursando planes de estudio pasando de una modalidad de tiempo parcial (10-20 horas semanales de docencia) a una modalidad a tiempo completo (40 horas semanales). En esta última los estudian- 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>tes cursan un programa más completo, el cual incluye asignaturas virtuales como parte del programa “Plan Extendido de Formación en Tecnología Educativa”, así como asignaturas de reforzamiento curricular. También se ha podido demostrar que, como resultado de esta modalidad, estos estudiantes obtienen índices académicos mayores a los de las demás modalidades. Para el periodo académico 2014-01 los estudiantes de tiempo completo obtuvieron un índice 14% mayor que los de otras modalidades, mientras que para los periodos académicos 2014-02 y 2014-03 obtuvieron en promedio índices académicos superiores en un 11%.</p> <p>- En el 2014 se implementó, por primera vez en la trayectoria de la institución, la recepción de solicitudes de admisión digitales a través de un sistema diseñado internamente sobre el servidor de Google. Con esta herramienta, el Instituto obtuvo un incremento mayor al 100% en la cantidad de solicitudes, manejando un total de 6,595 de candidatos interesados en realizar sus estudios de grado en el ISFO-DOSU.</p> <p>- En su constante proceso de mejora, para el periodo de admisiones 2015, el Instituto ha implementado un sistema para la aplicación de pruebas de conocimiento digitales para más de 4,800 solicitantes en todos los Recintos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Base de Datos de Admisiones 2014 8ISFODO-SU-6.2.C.404) Ver Proceso de Admisiones en Fase de Visitas</p>	
<p>d) Indicadores de que se cumple con los aspectos de diversidad y género. (Cursos orientado específicamente al sexo femenino/masculino, diversidad en movilidad internacional, involucramiento en paneles y consejos, organización de tablas tiempos) y con la diversidad cultural y social de ambos docentes y estudiantes.</p>	<p>La institución dispone de datos sobre el género de sus estudiantes. Para el periodo 2014-01 un 66% de la población era femenina y un 34% masculina. Para el periodo 2014-02 un 63% de la población era femenina y un 37% masculina. Para los periodos 2014-03 y 2015-01 un 64% de la población es femenina y un 36% masculina.</p> <p>Evidencias: Tendencia de Datos Varios (ISFODOSU-6.2.D.147) Estado de Situación (ISFODOSU-6.2.148)</p>	<p>No se disponen de objetivos definidos para la Diversidad de Género en el Instituto</p>
<p>e) Revisión regular extensa con los grupos de interés para monitorear sus necesidades cambiantes y su grado de satisfacción.</p>	<p>La Institución cuenta con mediciones de satisfacción sobre los servicios alimenticios que ofrece en sus Recintos.</p> <p>En la evaluación del servicio de alimentación de los Recintos 2013 los usuarios califican los servicios del comedor como “buenos” con un promedio total entre los centros de 3.58 de 5 puntos posibles. Para la evaluación del servicios de alimentación del 2014, un 47.65% de la población encuestada considera que la atención recibida en los comedores por parte del personal es “Muy buena o Excelente”. De igual forma, un 49.34% de la población considera que la limpieza y el cuidado de los utensilios de cocina es muy bueno o excelente. En octubre del 2014 se realizó la evaluación de la</p>	<p>No se realizan mediciones de satisfacción de los servicios alimenticios de forma sistemática</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>satisfacción de Residencia Estudiantil para los Recintos que ofrecen este servicio (Recintos Luis Napoleón Núñez Molina, Urania Montás y Juan Vicente Moscoso). En resultados generales se obtuvo una calificación de 3.74 de 5 posibles puntos calificando el servicio como “Bueno”. En la siguiente tabla se puede observar los resultados promedio por ítem en la encuesta que fue aplicada a 259 estudiantes que disfrutaban de este importante servicio.</p> <p>Evidencias: Resultados de Evaluación de Alimentación Recintos 2014 (ISFODOSU-6.2.E.149)</p>	

2. Resultados de accesibilidad de la Institución

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El Record de Calificaciones tiene un valor de RD\$150.00</p> <p>El Derecho a Graduación o Investidura tiene un precio de RD\$2,000.00</p> <p>Las Certificaciones tienen un valor de RD\$100.00</p> <p>Evidencias: Relación de Tasas por Semestre (ISFODO-SU-6.2.F.341) Recibo de Pago de Estudiantes (ISFODOSU-6.2.F.342)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Número y eficiencia de los canales de información.</p>	<p>Constantemente el ISFODOSU a través de sus Recintos realiza esfuerzos para mejorar la accesibilidad a la información para los estudiantes y grupos de interés. Es por esta razón que en los Recintos inicialmente se disponían de murales físicos y en la actualidad se han instalado murales digitales. En la Rectoría se dispone de un (1) mural físico y un (1) mural digital. En el Recinto Félix Evaristo Mejía se disponen de dos (2) murales digitales y varios murales físicos. En el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina se dispone de catorce (14) murales físicos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>uno (1) digital. En el Recinto Juan Vicente Moscoso se disponen de doce (12) murales físicos. En el Recinto Eugenio María de Hostos se disponen de dos (2) murales digitales.</p> <p>Además, se remiten correos electrónicos a los colaboradores vía el correo institucional para la comunicación de acontecimientos o noticias de importancia.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Murales en los Recintos y Rectoría (ISFODOSU-6.2.K.346) Correos Electrónicos de Comunicaciones (ISFODOSU-6.2.K.347)</p>	
<p>b) Disponibilidad y precisión de la información</p>	<p>Constantemente el ISFODOSU a través de sus Recintos realiza esfuerzos para mejorar la accesibilidad a la información para los estudiantes y grupos de interés. Es por esta razón que en los Recintos inicialmente se disponían de murales físicos y en la actualidad se han instalado murales digitales. En la Rectoría se dispone de un (1) mural físico y un (1) mural digital. En el Recinto Félix Evaristo Mejía se disponen de dos (2) murales digitales y varios murales físicos. En el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina se dispone de catorce (14) murales físicos y uno (1) digital. En el Recinto Juan Vicente Moscoso se disponen de doce (12) murales físicos. En el Recinto Eugenio María de Hostos se disponen de dos (2) murales digitales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Además, se remiten correos electrónicos a los colaboradores vía el correo institucional para la comunicación de acontecimientos o noticias de importancia.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Murales en los Recintos y Rectoría (ISFODOSU-6.2.K.346) Correos Electrónicos de Comunicaciones (ISFODOSU-6.2.K.347)</p>	
<p>c) Disponibilidad de metas de desempeño y resultados de la institución</p>	<p>Con la planeación estratégica de la institución se definió un Cuadro de Mando Integral en donde se da seguimiento a los resultados de las metas y objetivos de desempeño establecidos.</p> <p>Evidencias: Cuadro de Mando Integral (ISFODOSU-6.2.C.405)</p>	
<p>d) Número de intervenciones del defensor del pueblo (en caso de que el servicio existe).</p>	<p>N/A</p>	
<p>e) Esfuerzos extensivos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Constantemente el ISFODOSU a través de sus Recintos realiza esfuerzos para mejorar la accesibilidad a la información para los estudiantes y grupos de interés. Es por esta razón que en los Recintos inicialmente se disponían de murales físicos y en la actualidad se han instalado murales digitales. En la Rectoría se dispone de un (1) mural físico y un (1) mural digital. En el Recinto Félix Evaristo Me-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En los Recintos se disponen de dos (2) murales digitales y varios murales físicos. En el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina se dispone de catorce (14) murales físicos y uno (1) digital. En el Recinto Juan Vicente Moscoso se disponen de doce (12) murales físicos. En el Recinto Eugenio María de Hostos se disponen de dos (2) murales digitales.</p> <p>Además, se remiten correos electrónicos a los colaboradores vía el correo institucional para la comunicación de acontecimientos o noticias de importancia.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Murales en los Recintos y Rectoría (ISFODOSU-6.2.K.346) Correos Electrónicos de Comunicaciones (ISFODOSU-6.2.K.347)</p>	

4. Resultados sobre los niveles de cualificaciones y logros

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Número de estudiantes alcanzando nivel de educación superior.</p>	<p>La institución dispone estadísticas sobre los egresados por Recinto y año. Para el año 2014 se tuvo un total de 1972 graduados. Para el año 2013 se obtuvo un total de 1887 egresados. Para el año 2012 se tuvo un total de 2042 egresados.</p> <p>Evidencias: Tendencia de Datos Varios (ISFODOSU-6.2.L.152)</p>	<p>No se dispone de una base de datos de egresados robusta</p>
<p>b) Número de estudiantes que continúan su proceso de aprendizaje de por vida.</p>	<p>Se disponen de estadísticas sobre los egresados de los programas de educación continua o permanente ofrecidos por el Instituto. Para el año 2011 se tuvieron 105 graduados de educación permanente. Para el año 2012 se tuvieron 732 egresados de educación permanente. Para el año 2013 se tuvieron 1400 egresados de educación superior. Para el año 2014 se tuvieron 720 egresados de educación superior.</p> <p>Evidencias: Tendencia de Datos Varios (ISFODOSU-6.2.M.153) Egresados de Programas de Educación Permanente 2007-2014 (ISFODOSU-6.2.M.154)</p>	<p>No se dispone de una actualización constante sobre los matriculados en los Recintos</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Oportunidades para pasar a niveles más altos y para obtener avance social.</p>	<p>N/A</p> <p>Actualmente la institución se encuentra en proceso de estructurar e instaurar su División de Egresados con la finalidad de gestionar todas las responsabilidades asociadas al seguimiento y desarrollo de la comunidad de exalumnos del ISFODOSU.</p> <p>Como parte del Plan Estratégico 2014-2019, en su Objetivo Estratégico 2: Calidad y diferenciación en la formación y la Estrategia “Egresados”, la institución se plantea las metas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un sistema de información donde se mantenga una base de datos con toda la data pertinente sobre los egresados de la Institución. • Entrega de reconocimiento a egresados distinguidos. • Incremente del nivel de aprobación de los egresados en los concursos de oposición del Ministerio de Educación (MINERD). • Levantamiento de la información para la caracterización de los egresados la cual sirva de base para un estudio de caracterización de los mismos. 	<p>No se dispone de una base de datos de egresados robusta</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Por medio de esta última meta, la cual se encuentra establecida para el año 2015, el ISFODOSU busca identificar las informaciones relevantes sobre su comunidad de egresados, incluyendo las oportunidades que los mismos tienen una vez egresan de la Institución, tanto a nivel profesional como personal, para desarrollarse y avanzar socialmente incrementando su nivel de vida.</p>	
<p>b) Cumplimiento con los estándares de servicios publicados (Proyectos sociales y culturales, cartilla de calidad, cartilla de uso de las TICS)</p>	<p>El Instituto reconoce la importancia de conocer la opinión de los usuarios de sus servicios con la finalidad de que los mismos puedan ser mejorados. Por tal motivo, se definieron indicadores para el seguimiento y control de los servicios de índole académica identificados en el Catálogo de Servicios presentado en este documento y en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La primera medición de estos indicadores será realizada una vez se encuentre aprobada la Carta Compromiso al Ciudadano por el Ministerio de Administración Pública (MAP). La División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión llevará las mediciones según la periodicidad establecida para cada indicador y en consonancia con el Cuadro de Mando Integral de la institución, de modo que la información generada por estos indicadores sirva para la evaluación holística del desempeño institucional.</p>	<p>No se dispone de una base de datos de egresados robusta</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Carta de Compromiso al Ciudadano (ISFODOSU-6.2.B.406)</p>	
<p>c) Número y tiempo de procesamiento de quejas</p>	<p>El ISFODOSU se encuentra instaurando los diversos medios para la recolección de sugerencias, quejas y/o comentarios de los ciudadanos y estudiantes según las especificaciones de la Ley de Acceso a la Información. Se han definido los indicadores de gestión necesarios para dar el seguimiento: Tiempo Promedio de Procesamiento de Solicitudes de Acceso a la Información, Solicitudes por Mes, Solicitudes Procesadas, Solicitudes por Sexo, Solicitudes de Información Digital, Solicitudes de Información Física.</p> <p>Hasta la fecha (Junio 2015) se han recibido un total de 4 solicitudes de acceso a la información sin embargo no se han recibido quejas hasta la fecha.</p> <p>Evidencia: Propuesta de Oficina de Acceso a la Información (ISFODOSU-6.2.B.340) Solicitudes de Acceso a la Información (ISFODOSU-4.2.A.387)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) Manejo de la documentación y tiempo de procesamiento (certificados, archivos y records, tarjetas de estudiantes, etc)</p>	<p>Como parte de la elaboración de su Carta de Compromiso al Ciudadano, el ISFODOSU se plantea metas de los niveles de calidad a mantener al ofrecer sus servicios a sus estudiantes y a los ciudadanos de manera general. Esto incluye el tiempo de respuesta y por tanto de procesamiento de las solicitudes realizadas por los estudiantes las cual radican mayormente en servicios de registro/documentación. Una vez la Carta de Compromiso al Ciudadano sea aprobada por el Ministerio de Administración Pública se procederá a realizar las primeras mediciones de estas metas de niveles de calidad en la prestación de los servicios institucionales.</p> <p>Evidencia: Carta de compromiso al ciudadano (ISFODOSU-6.2.D.445)</p>	<p>No se cuenta con una medición sistemática de los tiempos.</p>

CRITERIO VII. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio 7.1 Resultados de la Percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) La imagen (auto-percepción) y el rendimiento global de la institución (para la sociedad, estudiantes y otros grupos de interés)</p>	<p>El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) es una institución de carácter estatal y servicio público que se dedica a la formación de profesionales de la educación para el Sistema Educativo Dominicano. Como instituto dedicado a actividades formativas, la alta dirección del mismo comprende la importancia del bienestar de sus colaboradores, quienes fungen como agentes facilitadores del cumplimiento de las metas institucionales. Durante el año 2012 fue realizado un estudio de Clima Laboral para conocer la percepción de los colaboradores sobre diversos aspectos que afectan su quehacer. El fin último de esta encuesta fue valorar la opinión de la comunidad del ISFODOSU para realizar mejoras significativas en su entorno y aumentar los niveles de eficiencia del Instituto. Entre los factores evaluados por el estudio encontramos la innovación y creatividad, institucionalidad y valores, diseño del lugar de trabajo, desempeño laboral y reconocimientos, evaluación de autoridades, comunicación y ambiente laboral, política salarial y remuneraciones, relación con superior inmediato y relación con compañeros de trabajo.</p> <p>Para la primera dimensión evaluada, denominada Institucionalidad y Valores, se puede encontrar que los colaboradores del Instituto manifiestan una gran identificación con la institución y los valores que en</p>	<p>No se disponen de suficientes mediciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ella se promueven. Los trabajadores presentan una alta identificación con la misión y visión del ISFO-DOSU y un gran orgullo de trabajar para una institución de educación superior. El 85.1% de los encuestados conocen la misión y visión del Instituto, lo que habla positivamente de su percepción global sobre el Instituto.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Laboral (ISFODOSU-7.1.A.155)</p>	
<p>b) El nivel de compromiso de los empleados con la institución y su misión.</p>	<p>Se dispone de un estudio sobre la percepción del clima laboral de los colaboradores realizado en el 2012 en donde se evaluaron los siguientes factores: identificación institucional y valores, Condiciones Ambientales, Diseño del Lugar de Trabajo, Innovación y Creatividad, Relación Compañeros de Trabajo, Relación Superior Inmediato, Remuneraciones, Comunicación y Ambiente Laboral, Puesto Laboral, Desempeño Laboral y Reconocimientos y Evaluación de las Autoridades.</p> <p>En los resultados obtenidos en este estudio de clima laboral podemos observar que existe un nivel general de satisfacción del 85.28% en los empleados.</p> <p>Evidencias: Estudio de Clima Laboral 2012 (ISFODOSU-7.1.B.156)</p>	<p>Los estudios de clima laboral no se realizan de forma sistemática</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) El nivel de compromiso de los empleados en actividades extracurriculares.</p>	<p>En el Estudio de Clima Organizacional se midió una dimensión denominada Innovación y Creatividad midió la actitud de los colaboradores para participar en los procesos de mejora continua y su voluntad de formar parte de los cambios que se originan dentro de la organización a nivel de estructura y personal. Como resultado de esta dimensión se puede observar que el personal del ISFODOSU tiene una alta voluntad y se consideran preparados para enfrentar los cambios que se producen en su área laboral, con una media de 4.8 puntos en una escala de 5 puntos máximos.</p> <p>Evidencia: Estudio de Clima Laboral 2012 (ISFODOSU-7.1.B.156)</p>	
<p>d) El nivel de concienciación del personal sobre los posibles conflictos de interés y las consideraciones éticas.</p>	<p>El ISFODOSU se encuentra dando sus primeros pasos en el desarrollo a nivel institucional de una cultura organizacional alineada con los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En el año 2014 se instauró el Comité de Ética según las estipulaciones de la DIGEIG. Dicho Comité tiene como tarea principal la promoción de valores y la transparencia en la Institución, así como el manejo de conflictos éticos en la Rectoría y sus Recintos. Como parte del plan de acción del Comité, se han desarrollado charlas sobre ética y valores dirigidas a toda la comunidad del ISFODOSU con apoyo de la DIGEIG.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Comunicaciones DIGEIG (ISFODOSU-7.1.D.446) Convocatoria Taller DIGEIG (ISFODOSU-7.1.D.447)</p>	
<p>e) Mecanismos de consulta y dialogo</p>	<p>En el estudio de clima organizacional realizado en el 2012 se valoraron diversos aspectos que hablan sobre la capacidad de la dirección para dirigir a la institución desde la perspectiva de los colaboradores supervisados.</p> <p>La valoración del trabajo del superior inmediato en este estudio fue calificada como Muy Buena por un 82.8% de la población encuestada. Además, para el factor de Relación con el Superior Inmediato se valora como altamente positiva la percepción de los empleados sobre la responsabilidad ejercida por los jefes inmediato con un 95.2%</p> <p>Evidencia Estudio de Clima Laboral (ISFODOSU-7.1.E.336)</p>	
<p>f) Responsabilidad social de la institución. Reconocimiento de los esfuerzos individuales y de los equipos.</p>	<p>El ISFODOSU, como instancia responsable de la formación de los docentes para el sistema educativo dominicano, ejerce un gran impacto sobre la sociedad desde diferentes perspectivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrece educación gratuita y en igualdad de condiciones a todo estudiante que apruebe su proceso de admisión indistintamente de su procedencia y nivel socioeconómico. Dada la percepción generalizada 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>del magisterio, casi el 100% de la matrícula proviene de los estratos más bajos de la sociedad por lo cual el ISFODOSU funge como instancia para facilitar el acceso a la educación superior en todos los niveles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de sus egresados, la Institución logra de manera indirecta tener un impacto en las comunidades en las cuales los mismos se desarrollan y prestan sus servicios profesionales. <p>La Planificación Estratégica 2014-2019 identifica este rol que asume el ISFODOSU dentro de la sociedad, por lo cual incluye dentro de las metas estratégicas el desarrollo de programas de intervención en el sector de educación superior así como la evaluación del impacto de dichos proyectos sectoriales. Así mismo, como respuesta a las metas del 2014 se definieron los lineamientos, el enfoque, la metodología y los instrumentos para las evaluaciones de impacto en el ISFODOSU.</p> <p>Como parte de la información revelada por la Evaluación de Cultura de Calidad, se evidencia que el 76% de los encuestados concuerda con que el Instituto procura ayudar a mejorar las condiciones de vida de las comunidades mediante la realización de actividades de impacto social</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-7.1.F.448) Evaluación Cultura de Calidad (ISFODOSU-7.1.F.449)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) La habilidad de los líderes para guiar a la institución (estableciendo metas, asignando recursos, evaluando el desempeño global de la institución, Estrategia HRM, etc.) y comunicar acerca de eso.</p>	<p>En el estudio de clima organizacional realizado en el 2012 se valoraron diversos aspectos que hablan sobre la capacidad de la dirección para dirigir a la institución desde la perspectiva de los colaboradores supervisados.</p> <p>La valoración del trabajo del superior inmediato en este estudio fue calificada como Muy Buena por un 82.8% de la población encuestada. Además, para el factor de Relación con el Superior Inmediato se valora como altamente positiva la percepción de los empleados sobre la responsabilidad ejercida por los jefes inmediato con un 95.2%</p> <p>Se realizó en este mismo estudio una evaluación sobre los líderes de la institución (Rectoría y Vicerrectores) en donde se puede observar que el 78% de los encuestados consideras que los mismos realiza una gestión muy buena o buena.</p> <p>Evidencia: Estudio de Clima Laboral (ISFODOSU-7.1.G.337)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) La división de las tareas y el sistema de evaluación en relación a las personas.</p>	<p>Según los resultados del Estudio de Clima Laboral los colaboradores disponen de una alta percepción (90%) sobre la honestidad y sinceridad en el momento de ser evaluado su desempeño, además consideran que los mismos son altamente objetivos.</p> <p>Evidencias: Estudio de Clima Laboral (ISFODOSU-7.1.I.338)</p>	
<p>c) La medida y la calidad del reconocimiento de los individuos.</p>	<p>Se dispone de un estudio sobre la percepción del clima laboral de los colaboradores realizado en el 2012 en donde se evaluaron los siguientes factores: identificación institucional y valores, Condiciones Ambientales, Diseño del Lugar de Trabajo, Innovación y Creatividad, Relación Compañeros de Trabajo, Relación Superior Inmediato, Remuneraciones, Comunicación y Ambiente Laboral, Puesto Laboral, Desempeño Laboral y Reconocimientos y Evaluación de las Autoridades.</p> <p>Evidencias: Estudio de Clima Laboral (ISFODOSU-7.1.J.339)</p>	
<p>d) La perspectiva de la institución hacia los cambios y las innovaciones</p>	<p>Se dispone de un estudio sobre la percepción del clima laboral de los colaboradores realizado en el 2012 en donde se evaluaron los siguientes factores: identificación institucional y valores, Condiciones Ambientales, Diseño del Lugar de Trabajo, Innovación y Creatividad, Relación Compañeros de Trabajo, Relación Superior Inmediato, Remuneraciones, Comunicación y Ambiente Laboral, Puesto Laboral, Desempeño Laboral y Reconocimientos y Evalua-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ción de las Autoridades.</p> <p>En la dimensión de innovación y creatividad evaluada en el Estudio de Clima Laboral 2012 se obtuvo un resultado global de 88%, por lo que se puede concluir que el personal de la institución tiene la percepción que existe un clima organizacional orientado a la innovación y creatividad en la institución.</p> <p>Actualmente se encuentra el planeación el siguiente Estudio de Clima Laboral a ser realizado en el 2015.</p> <p>Evidencias: Informe de Clima Laboral ISFODOSU 2012 (ISFODOSU-7.1.K.330)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) El entorno de trabajo (por ejemplo, cómo se gestionan los conflictos, las quejas o los problemas personales) y la cultura de la institución (por ejemplo, cómo tratar y fomentar el intercambio entre los diversos departamentos, categorías, facultades, etc.)</p>	<p>En el 2014 se instauró el Comité de Ética según las estipulaciones de Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Este Comité tiene como tarea principal la promoción de valores y la transparencia en la Institución, así como el manejo de conflictos éticos en la Rectoría y sus Recintos.</p> <p>Para el año 2014 solo se tuvo un (1) conflicto ético en la Institución.</p> <p>Evidencias: Actas del Comité de Ética (ISFODOSU-7.1.L.318) Correo Electrónico sobre Cantidad de Conflictos del Comité de Ética (ISFODOSU-7.1.L.319)</p>	
<p>b) El enfoque hacia las cuestiones sociales (por ejemplo, flexibilidad de horarios, conciliación de la vida familiar y laboral, la salud).</p>	<p>El Instituto y sus directivos se preocupan por asegurar una conciliación entre la vida personal y la vida laboral de los colaboradores. Se disponen de datos que demuestran las facilidades que brinda el Instituto en este sentido.</p> <p>Para el año 2014 en la Rectoría se tuvieron 2 Permisos por Maternidad, 9 Licencias por Enfermedad y 3 por Paternidad.</p> <p>Para el año 2015 en la Rectoría se tuvieron 2 Permisos por Maternidad y 8 por Licencias por Enfermedad (hasta Mayo 2015).</p> <p>Evidencias: Informe de Permisos Rectoría (ISFODO-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>SU-7.1.M.328) Acciones de Personal de Rectoría (ISFODO-SU-7.1.329)</p>	
<p>c) La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamiento justos en la institución.</p>	<p>El ISFODOSU ofrece educación gratuita y en igualdad de condiciones a todo estudiante que apruebe su proceso de admisión indistintamente de su procedencia y nivel socioeconómico. Dada la percepción generalizada del magisterio, casi el 100% de la matrícula proviene de los estratos más bajos de la sociedad por lo cual el ISFODOSU funge como instancia para facilitar el acceso a la educación superior en todos los niveles.</p> <p>Así mismo, todos los estudiantes son beneficiados con servicios adicionales como residencia, alimentación, kits estudiantiles y asistencia para el transporte. Esta última en base al criterio claro y cuantitativo del rendimiento académico individual.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico 2014-2019 (ISFODOSU-7.1.C.450) Evaluación Cultura de Calidad (ISFODOSU-7.1.C.451) Reglamento Académico (ISFODOSU-7.1.C.452)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) La disposición del espacio de trabajo y las condiciones medioambientales de trabajo.</p>	<p>En el Estudio de Clima Laboral realizado en el año 2012 se evaluó un criterio denominado Condiciones Ambientales. En este acápite se valoró la percepción de los colaboradores según los siguientes aspectos: área laboral segura, área laboral ordenada y organizada, disponibilidad de materiales oficinas, área de almorzar agradable, equipamiento de baños, baños dignos y limpios, nivel de ruido, temperatura, luz y distribución del espacio físico.</p> <p>Según los resultados del análisis, las condiciones ambientales de la Institución y los Recintos que la integran, tienen una alta aprobación por parte de los integrantes de la misma. La percepción en términos generales tiene una media de aprobación de 4.40 de un máximo de 5 puntos.</p> <p>Evidencias: Informe de Clima Laboral ISFODOSU 2012 (ISFODOSU-7.1.K.330)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
<p>a) Desarrollo sistemático de la carrera y competencias</p>	<p>Anualmente el Departamento de Recursos Humanos diseña y ejecuta planes de capacitación generales para los colaboradores de la institución con la finalidad de desarrollar competencias transversales requeridas para el crecimiento institucional.</p> <p>El presupuesto anual destinado para la capacitación del capital humano ha incrementado sostenido año tras año según se observa en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="819 735 1471 1125"> <thead> <tr> <th>POA</th> <th>Presupuesto</th> <th>Capacitación</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>RD\$500,000,000</td> <td>RD\$9,238,095</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>RD\$599,873,220</td> <td>RD\$25,487,284</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>RD\$792,979,962</td> <td>RD\$54,875,541</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>PNUD '13-'14</td> <td>RD\$151,063,512</td> <td>RD\$15,033,353</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias: POA 2013, 2014 y 2015 (ISFODOSU-7.1.A.453)</p>	POA	Presupuesto	Capacitación	%	2012	RD\$500,000,000	RD\$9,238,095	2%	2013	RD\$599,873,220	RD\$25,487,284	4%	2014	RD\$792,979,962	RD\$54,875,541	7%	PNUD '13-'14	RD\$151,063,512	RD\$15,033,353	10%	
POA	Presupuesto	Capacitación	%																			
2012	RD\$500,000,000	RD\$9,238,095	2%																			
2013	RD\$599,873,220	RD\$25,487,284	4%																			
2014	RD\$792,979,962	RD\$54,875,541	7%																			
PNUD '13-'14	RD\$151,063,512	RD\$15,033,353	10%																			

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>b) Estímulo y empoderamiento</p>	<p>Como parte de la medición en los avances de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión ha realizado una encuesta para medir la Cultura de Calidad en el ISFODOSU. Mencionada Encuesta tiene como fin último conocer la perspectiva y el sentir de los colaboradores sobre los procesos de mejora continua en los que se encuentra sumergido el Instituto.</p> <p>Considerando la población total de los colaboradores pertenecientes al área administrativa de la Institución, y con una confianza del 90%, se determinó que el tamaño de muestra ideal sería 42 personas. La Encuesta de Cultura de Calidad contempla 7 dimensiones definidas a partir de los criterios del Marco Común de Evaluación (CAF) y los conceptos filosóficos de la calidad. Las dimensiones evaluadas fueron: Liderazgo y Visión de Directivos, Compromiso con Concepto de Calidad, Involucramiento y Dedicación de Colaboradores a la Mejora Continua, Colaboración Mutua, Confianza y Mejora Continua, Satisfacción del Cliente y Ciudadano con Servicios, Regulación de la Gestión e Impacto en la Sociedad. Según los resultados obtenidos en esta encuesta, un 66.6% de los colaboradores se sienten empoderados para realizar mejoras tanto en su puesto de trabajo como en la Institución. Asimismo, un 71.4% del personal considera que aporta ideas para el mejoramiento continuo de los servicios del ISFODOSU. Por otra parte, un 78.6% afirma conocer claramente el concepto de calidad para el ISFODOSU, lo que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>indica un alto nivel de compromiso por parte de los colaboradores con el quehacer del Instituto y sus iniciativas de mejora continua. Un 78.5% de los colaboradores recomendaría a familiares o conocidos adquirir servicios educativos en el Instituto.</p> <p>Evidencias: Estudio de Cultura de Calidad 2015 (ISFODO-SU-7.1.B.407)</p>	
<p>c) Acceso a entrenamientos de calidad en relación con los objetivos de la Institución</p>	<p>Dentro del marco de su Objetivo Estratégico 3, "Gestión autónoma y visión estratégica institucional", el Instituto se ha trazado la meta de desarrollar su estructura organizacional de modo que la misma asegure la consecución de su visión. Es por esto que brinda capacitaciones de calidad a todos sus colaboradores tales como: Ofimática, Trabajo en Equipo, IGLU 2013, IGLU 2014, IGLU 2015, Curso de Gerencia de Proyectos, Cursos en Gestión de la Calidad, entre otros.</p> <p>Evidencias: Proyectos de Intervención IGLU 2014 (ISFODO-SU-3.2.E.83) Fotografías IGLU 2013 (ISFODOSU-3.2.E.84) Fotografías IGLU 2014 (ISFODOSU-3.2.E.85) Proyectos de Intervención IGLU 2013 (ISFODO-SU-3.2.E.86)</p>	

Subcriterio 7.2 Resultados del Desempeño

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación de personal, número de quejas, número de días de huelga, etc).</p>	<p>El Instituto dispone de un Cuadro de Mando de Recursos Humanos. El Cuadro de Indicadores de Recursos Humanos es una herramienta para la medición del desempeño de los colaboradores que surge como parte del Plan de Acción CAF 2014. Este cuadro de mando incluye indicadores como: Nivel de Escolaridad (NE) donde un 55% de los colaboradores era profesional para el 2014, Tasa de Accidentalidad (TA) obteniendo un 0% de resultado, Colaboradores con Evaluación del Desempeño (ED) donde un 64% del total de los colaboradores fueron evaluados en 2014, Colaboradores Inducidos (CI) con un 92% de total de los colaboradores inducidos, entre otros.</p> <p>Evidencias: Cuadro de Mando de Recursos Humanos (ISFO-DOSU-7.2.A.157)</p>	<p>No se ha comunicado al personal de la institución la existencia de este Cuadro de Mando</p>
<p>b) Indicadores en relación con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>El desempeño de los colaboradores de la institución se mide mediante las evaluaciones del desempeño de colaboradores administrativos y docentes anualmente bajo los criterios establecidos por el Ministerio de Administración Pública según el grupo ocupacional y el cronograma establecido por este Ministerio.</p> <p>Las evaluaciones del desempeño del Instituto se realizan en base a los lineamientos establecidos por</p>	<p>La evaluaciones del desempeño no se realiza sistemáticamente</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																								
	<p>el MAP para cada grupo ocupacional. A continuación se presentan los resultados para evaluaciones del desempeño 2014.</p> <table border="1" data-bbox="824 432 1458 1019"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="824 432 1458 480">Resultados Evaluaciones del Desempeño 2014</th> </tr> <tr> <th data-bbox="824 480 1005 571">Grupo Ocupacional</th> <th data-bbox="1005 480 1285 571">Calificación Promedio Evaluación Desempeño</th> <th data-bbox="1285 480 1458 571">Cantidad de Colaboradores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="824 571 1005 644">I</td> <td data-bbox="1005 571 1285 644">87.70</td> <td data-bbox="1285 571 1458 644">157</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 644 1005 718">II</td> <td data-bbox="1005 644 1285 718">91.02</td> <td data-bbox="1285 644 1458 718">96</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 718 1005 791">III</td> <td data-bbox="1005 718 1285 791">87.74</td> <td data-bbox="1285 718 1458 791">25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 791 1005 865">IV</td> <td data-bbox="1005 791 1285 865">91.07</td> <td data-bbox="1285 791 1458 865">16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 865 1005 938">V</td> <td data-bbox="1005 865 1285 938">89.58</td> <td data-bbox="1285 865 1458 938">37</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 938 1005 1019">Total</td> <td data-bbox="1005 938 1285 1019">89.42</td> <td data-bbox="1285 938 1458 1019">331</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="824 1114 1458 1214">Evidencias: Resultados de Evaluaciones del Desempeño (IS-FODOSU-7.2.C.158)</p>	Resultados Evaluaciones del Desempeño 2014			Grupo Ocupacional	Calificación Promedio Evaluación Desempeño	Cantidad de Colaboradores	I	87.70	157	II	91.02	96	III	87.74	25	IV	91.07	16	V	89.58	37	Total	89.42	331	
Resultados Evaluaciones del Desempeño 2014																										
Grupo Ocupacional	Calificación Promedio Evaluación Desempeño	Cantidad de Colaboradores																								
I	87.70	157																								
II	91.02	96																								
III	87.74	25																								
IV	91.07	16																								
V	89.58	37																								
Total	89.42	331																								

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Nivel de involucramiento en la mejora de las actividades.</p>	<p>Los colaboradores se involucran activamente en las diversas iniciativas de mejora realizadas por las diversas áreas de la Institución. Muestra de este involucramiento es el apoyo recibido por parte de los colaboradores en el proceso de implementación y autoevaluación del Marco Común de Evaluación. Para la capacitación CAF brindada en el 2015 se obtuvo una asistencia de un 78%.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Participación en Jornada CAF (IS-FODOSU-7.2.D.408)</p>	
<p>d) Nivel de uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.</p>	<p>El 100% del personal que pertenece a los grupos ocupacionales III, IV y V tienen cubiertas sus necesidades de equipamiento tecnológico para la ejecución de sus tareas diarias con herramientas como (MS Word, MS Project, Autocad, MS Excel, entre otros)</p> <p>Evidencias: Ver computadoras asignadas en Etapa de Visitas</p>	
<p>e) Indicadores en relación con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>La Alta Dirección del Instituto comprende la necesidad del desarrollo del talento humano del ISFODOSU. Por esto, se realizan amplios esfuerzos para la formación de los colaboradores, tanto del área académica como administrativa, en actividades de diversas índoles.</p> <p>Para el año 2012 se realizó una inversión de un 1.8% del presupuesto anual. Esta cifra aumento a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>un 4.25% para el 2013 y a un 6.92% para el 2014.</p> <p>De acuerdo a los datos presentados, la inversión realizada en capacitaciones ha tenido una tendencia positiva y aumento sustancial con un incremento del 176% en el 2013 y del 115% en el 2014 con respecto al año anterior.</p> <p>Evidencias: Planificación Operativa Anual (POA) (ISFODO-SU-7.2.F.409)</p>	
<p>f) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo, número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/clientes, número de quejas de ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>La institución se encuentra definiendo las vías para las quejas de los ciudadanos según las estipulaciones de la Ley de Acceso a la Información. Con este fin se han definido los siguientes indicadores de gestión: Tiempo Promedio de Procesamiento de Solicitudes de Acceso a la Información, Solicitudes por Mes, Solicitudes Procesadas, Solicitudes por Sexo, Solicitudes de Información Digital, Solicitudes de Información Física. A Junio del 2015 se han obtenido 4 solicitudes de acceso a la información.</p> <p>Evidencias: Propuesta de Oficina de Acceso a la Información (ISFODOSU-7.2.G.360)</p>	
<p>g) Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El ISFODOSU tiene 6 Recintos ubicados en diversas partes de la República Dominicana. Cada Recinto realiza actividades de reconocimiento para los colaboradores así como para los estudiantes con diferente frecuencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>h) Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>En el 2014 se instauró el Comité de Ética según las estipulaciones de Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Este Comité tiene como tarea principal la promoción de valores y la transparencia en la Institución, así como el manejo de conflictos éticos en la Rectoría y sus Recintos. Para el año 2014 solo se tuvo un (1) conflicto ético en la Institución.</p> <p>Evidencias: Actas del Comité de Ética (ISFODOSU-7.1.L.318) Correo Electrónico sobre Cantidad de Conflictos del Comité de Ética (ISFODOSU-7.1.L.319)</p>	
<p>i) Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidos por la organización.</p>	<p>El ISFODOSU promueve la participación de su estudiantado y colaboradores (docentes y administrativos) en diferentes actividades de responsabilidad social como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Ciencia en la Escuela: A la fecha, 77 docentes han sido capacitados (47 docentes del ISFODOSU y 30 docentes de Centros Públicos) en el proceso de enseñanza de la Ciencias. El proyecto se ha implementado en 17 centros educativos públicos de 4 provincias del país, en los cuales fueron ejecutados 33 proyectos de investigación con la participación de 1,320 niños(as) de Nivel Inicial y Básico. Se tiene programado el inicio del proyecto en 35 centros a partir de Septiembre 2015, en donde se incluirá la provincia de San Juan de la Maguana (Recinto Urania Montas) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Alfabetización Nacional: Quisqueya Aprenden Contigo. Para Marzo del 2014 la institución contaba con 729 alfabetizadores, 392 Núcleos de Alfabetización 1,191 alfabetizados. Para Noviembre del 2014 estas cifras ascienden a 744 Alfabetizadores y 2,418 alfabetizados. • Limpieza de Playas • Actividades de reforestación <p>Evidencias: Estadísticas de Alfabetización (ISFODO-SU-8.1.G.162) Programa Ciencia en la Escuela (ISFODO-SU-7.2.J.454)</p>	

CRITERIO VIII. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.1 Mediciones de Percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo educación sanitaria, apoyo de actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>La institución participa en competencias interuniversitarias en diferentes disciplinas deportivas, donde ha obtenido resultados significativos.</p> <p>En la Temporada Julio 2013 - Junio 2014 (Femenina) de Atletismo CNDU obtuvimos el primer (1er) lugar, así como en el torneo masculino. En la Copa Invitacional de Voleibol ISFODOSU de esta misma temporada el instituto obtuvo el primer (1er) lugar en la selección femenina. Además, en el Segundo Torneo Nacional Universitario de Judo PUMM se obtuvieron los primeros lugares tanto en la selección masculina como en la femenina.</p> <p>En la Temporada Julio 2014 - Junio 2015 se ganó el primer (1er) lugar en el Torneo de Baloncesto CNDU en la selección femenina y el segundo (2do) lugar en el Torneo de Fútbol CNDU para la selección femenina.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de Deporte (ISFODOSU-8.1.A.159)</p>	<p>No se disponen de mediciones sobre la percepción de la comunidad acerca de los equipos deportivos del ISFODOSU</p>
<p>b) Reputación de la organización (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>El ISFODOSU es una institución a nivel nacional en la formación de profesionales de la educación. Muestra de este reconocimiento e imagen global es su participación en el sistema de educación superior del país.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para el año 2010 un 12% del total de matriculados en carreras de educación pertenece al ISFODO-SU. Para el año 2011 este porcentaje aumenta a un 13%, así mismo para el año 2012 aumenta a un 17%.</p> <p>Evidencias: Tendencia de Datos Varios (ISFODOSU-8.1.B.354) Informe General sobre Estadísticas 2006-2009 (ISFODOSU-8.1.B.355) Informe General sobre Estadísticas 2010-2011 (ISFODOSU-8.1.B.356) Informe General sobre Estadísticas 2012 (ISFODOSU-8.1.B.357)</p>	
<p>c) Percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional o internacional (por ejemplo creación/ atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreteras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes).</p>	<p>Los seis (6) Recintos de la institución, al encontrarse ubicados en diferentes puntos de la geografía nacional, potencian la economía de las comunidades en las cuales se desarrollan. Los mismos promueven la formalización de los proveedores locales propiciando así que los mismos se conviertan en proveedores registrados del Estados y por lo tanto abriendo sus oportunidades a mayor número de contrataciones. El presupuesto asignado a cada uno de los recintos es una inversión que va dirigida directamente a los proveedores de la zona de modo que se promueva el comercio local.</p> <p>Evidencia: POA 2012, 2013, 2014 y 2015 (ISFODOSU-7.2.C.455)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) Percepción sobre el acercamiento con los problemas del medio ambiente (ejemplos, huella ecológica, manejo de la energía, reducción del consumo de agua y electricidad, protección en contra del ruido y la contaminación del aire, estimulación del transporte público, manejo de desechos de potenciales materiales tóxicos, etc)</p>	<p>N/A</p> <p>Actualmente el ISFODOSU no cuenta con las herramientas para realizar las mediciones correspondientes para determinar su huella de ecológica.</p> <p>Se ha comunicado esta información a la máxima autoridad institucional mediante los Planes de Mejora CAF de modo que dentro de la agenda de toma de decisión se contemple el establecimiento de mecanismos para iniciar dichas mediciones.</p>	
<p>e) Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, producción de energía renovable, etc).</p>	<p>La Institución dispone de resultados sobre los concursos de oposición de los egresados para aplicar a plazas profesoriales en el sector educativo público. En el 2013 un 45.39% de los egresados del ISFODOSU pasaron la primera fase del Concurso de Oposición, de este último porcentaje un 87.96% superaron la segunda fase del Concurso de Oposición denominadas como pruebas de conocimiento. Así mismo, para el 2014 un 72.01% superó la primera fase de este concurso y un 88.10% de este 71.01% superó la segunda fase.</p> <p>Evidencias: Resultados Concurso de Oposición (ISFODOSU-8.1.D.160)</p>	<p>No se disponen de los resultados segmentados por Recintos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>f) Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>La institución dispone de data sobre su participación en el sistema de educación superior de la República Dominicana. Para el año 2010 un 12% del total de matriculados en carreras de educación pertenece al ISFODOSU. Para el año 2011 este porcentaje aumenta a un 13%, así mismo para el año 2012 aumenta a un 17%.</p> <p>Evidencias: Tendencia de Datos Varios (ISFODOSU-8.1.E.161)</p>	<p>No se conocen los datos sobre la participación del ISFODOSU en el sistema de educación en el instituto ni su comunidad</p>
<p>g) Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia del servicio, etc).</p>	<p>Actualmente el ISFODOSU no cuenta con mediciones sobre la percepción de la sociedad sobre la accesibilidad y transparencia de la misma.</p> <p>Una vez entre en completo funcionamiento la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y la misma tengo un periodo de operación de al menos seis (6) meses, se procederá a realizar una evaluación de la percepción de los ciudadanos y clientes sobre los servicios ofrecidos por la misma y como apoyan los mismos a la opinión del público en general sobre los referidos aspectos.</p>	
<p>h) Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales, a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.</p>	<p>La Institución dispone de datos sobre los aportes realizados al programa de Alfabetización Nacional: Quisqueya Aprenden Contigo. Para Marzo del 2014 la institución contaba con 729 alfabetizadores, 392 Núcleos de Alfabetización 1,191 alfabetizados. Para Noviembre del 2014 estas cifras ascienden a 744 Alfabetizadores y 2,418 alfabetizados.</p>	<p>La recolección de los datos no se realiza de forma periódica</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: Estadísticas de Alfabetización (ISFODO-SU-8.1.G.162)</p>	
<p>i) Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación dispone de un registro sobre las publicaciones de notas de prensa de la institución, así como menciones de la misma, a nivel general y deportivo. Para el 2013 se tuvo un total de 17 notas de prensa sobre el ISFODOSU. De igual forma, en el 2014 se obtuvo un total de 81 notas de prensas y en los primeros 4 meses del 2015 se dispone de un total de 18 publicaciones sobre el ISFODOSU.</p> <p>Evidencias: Ver registro de publicaciones en etapa de visita.</p>	

Subcriterio 8.2 Mediciones de Desempeño

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruidos, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>N/A</p> <p>Actualmente el ISFODOSU no cuenta con las herramientas para realizar las mediciones correspondientes para determinar su huella de ecológica.</p> <p>Se ha comunicado esta información a la máxima autoridad institucional mediante los Planes de Mejora CAF de modo que dentro de la agenda de toma de decisión se contemple el establecimiento de mecanismos para iniciar dichas mediciones.</p>	
<p>b) Cantidad y calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El ISFODOSU por su naturaleza educativa promueve una relación de eficiencia y calidad con otras instituciones del sector educativo tanto nacional como internacionalmente. Además, se reciben periódicamente diversas autoridades relevantes y grupos de interés. La Junta Directiva del ISFODOSU está compuesta por diversas personas de renombre tanto en el sector privado como público.</p> <p>Para el año 2007 el instituto firmó un (1) convenio formal.</p> <p>Para el año 2010, 2011 y 2012 se firmaron tres convenios respectivamente con diversas instituciones.</p> <p>Para el año 2013 se firmaron 5 convenios.</p> <p>Para el año 2014 se firmaron 13 convenios formales con instituciones nacionales e internacionales como el City College of New York, Universidad de Barce-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>lona y el Loyola.</p> <p>Evidencias: Inventario de Alianzas y Convenios (ISFODO-SU-8.2.B.322) Convenios Firmados del Instituto (ISFODO-SU-8.2.B.323)</p>	
<p>c) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (número de artículos, contenido, etc).</p>	<p>Mediante el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación se lleva registro sobre las publicaciones de notas de presas de la institución, así como menciones de la misma. Además, se resguardan las publicaciones relacionadas con los equipos deportivos de la institución.</p> <p>Para el 2013 se tuvo un total de 17 notas de prensa sobre el ISFODOSU. Para el 2014 se tuvo un total de 81 notas de prensas sobre el ISFODOSU. En los primeros 4 meses del 2015 se dispone de un total de 18 publicaciones sobre el ISFODOSU. Sobre las publicaciones deportivas se tiene un total de 9 para el 2013, 43 para el 2014 y 4 para Enero 2015.</p> <p>Evidencias: Informe de Rendición de Cuentas Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación (ISFODO-SU-8.2.C.320) Estadísticas de Publicaciones (ISFODOSU-8.2.C.321)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del precio del coste de la ayuda, número de beneficiarios, etc).</p>	<p>La institución cuenta con datos sobre el porcentaje del presupuesto que se utiliza para Ayudas de los Estudiantes</p> <p>Evidencias: Estadísticas sobre Ayudas de Estudiantes (ISFO-DOSU-8.2.E.163)</p>	<p>No se cuentan con políticas para las ayudas de Estudiantes / No se cuentan con indicadores establecidos para la medición de estas Ayudas</p>
<p>e) Apoyo como empleador a las políticas de diversidad y de integración y aceptación de las minorías étnicas y de personas en situación de desventaja.</p>	<p>N/A</p>	
<p>f) Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La institución cuenta con mediciones sobre el aprovechamiento de los convenios y alianzas obtenidas con la Ficha de Aprovechamiento de Acuerdos o la Ficha de Medición del Éxito de Misión de Acuerdo. En estas fichas es posible visualizar la cantidad de personas beneficiadas de estas alianzas y/o convenios, así como otros datos cualitativos y un resumen del acuerdo.</p> <p>Para el convenio con Microsoft firmado el 19 de noviembre del 2013 se tuvo un total de beneficiados de 218 personas en su primera fase y 325 personas en su segunda fase. Con este acuerdo se brindaron capacitaciones a los colaboradores</p>	<p>No se realizan estas mediciones para todos los convenios y/o alianzas de la institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>en herramientas de Microsoft como Office 365 y el Curso Transformando la Práctica Docente.</p> <p>Evidencias: Aprovechamiento de Acuerdos ISFODOSU - Microsoft (ISFODOSU-8.2.F.358) Resumen de Aprovechamiento de Acuerdos (ISFODOSU-8.2.F.359)</p>	
<p>g) Intercambios productivos de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Los líderes del instituto participan periódicamente en conferencias, reuniones, actos y otras actividades para definir en conjunto con las autoridades públicas las políticas educativas y sus respectivos cambios.</p> <p>El ISFODOSU realiza intercambios de información sobre su quehacer con organismos aliados para asegurar el desarrollo y generación del conocimiento en el sector de la educación superior.</p> <p>La Institución realiza diversas charlas y coloquios en colaboración con instituciones aliadas dirigidas a todos los integrantes de su comunidad (estudiantes, docentes, colaboradores).</p> <p>Evidencias: Fotografías de Participación del Rector (ISFODO-</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>SU-1.4.F.44) Cartas de Invitaciones del MINERD (ISFODO-SU-1.4.F.45) Carta de Invitación de la Presidencia (ISFODO-SU-1.4.F.46) Expediente de Compra de Vuelos (ISFODO-SU-1.4.47) Fotos Foro FLACSO (ISFODOSU-8.2.G.456) Informe de EDUCA (ISFODOSU-8.2.G.457) Inivitación Charla Mu Kien (ISFODOSU-8.2.G.458) Invitación conversatorio Marcos José Villamán (ISFODOSU-8.2.G.459)</p>	
<p>h) Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, ayuda para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación coste/calidad de estos programas).</p>	<p>La Institución realiza esfuerzos para la prevención de riesgos de la salud, mediante un diplomado denominado Prevención de Drogas, Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana (Costo por Estudiante y Cantidad de Participantes). Para el año 2012 participaron en este Diplomado 120 personas. Para el año 2013 participaron un total de 1,400 personas y para el año 2014 un total de 600 personas.</p> <p>Evidencias: Egresados de Educación Permanente 2007-2014 (ISFODOSU-8.2.I.164)</p>	<p>No se disponen de datos sobre el costo/beneficio de estos programas de formación continua</p>

CRITERIO IX. RESULTADOS CLAVES DEL RENDIMIENTO

Subcriterio 9.1 Resultados externos: Resultados e Impacto a Consequir

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Nivel de Calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. Ejemplos: resultados de niveles de competencias y aprendizajes de las convivencias (Centro de Evaluación, PISA, etc)</p>	<p>La Institución dispone de resultados sobre las convivencias que realiza anualmente como parte del proceso de admisiones de nuevos estudiantes. La Convivencia es una actividad que se realiza como parte del proceso de admisiones de la Institución.</p> <p>Para el año 2014, la Convivencia obtuvo un resultado promedio de 85.42 de 100 posibles puntos.</p> <p>Evidencias: Resultados de Convivencia Estudiantil (ISFODO-SU-9.1.A.166) Tendencia de Datos Varios (ISFODO-SU-9.1.A.325)</p>	<p>No se ha definido la utilidad de los resultados de la convivencia para fines de la admisión</p>
<p>b) Resultados en términos de salidas o servicios prestados (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). Ejemplos: Número de estudiantes admitidos en un programa y la cantidad de estudiantes graduados del mismo, cantidad de actividades educativas personalizadas, inclusión de estudiantes desventajados, cantidad de actividades orientadas a dar valor a la excelencia, etc.</p>	<p>La institución cuenta con una amplia base de datos estadísticos sobre los resultados en términos de docencia. Estos datos son obtenidos del sistema de información utilizado en la institución denominado Universitas XXI.</p> <p>Para el año cuatrimestre Mayo - Agosto 2014 se disponía de una cantidad de 5776 estudiantes de grado y 810 de postgrado.</p> <p>Para el cuatrimestre Septiembre - Diciembre 2014</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>se disponía de una cantidad de 6229 estudiantes de grado y 728 de postgrado.</p> <p>Para el cuatrimestre Enero - Abril 2015 se dispone de una cantidad de 5829 estudiantes de grado y 726 de postgrado.</p> <p>El Esfuerzo en la Formación es el porcentaje de estudiantes que se gradúan de una cohorte en el tiempo establecido en el Plan de Estudio. Para la cohorte 2009-2012 se tiene un 33% en el Esfuerzo en la Formación, para la cohorte 2010-2013 un 36%, para la cohorte 2011-2014 un 41% en el esfuerzo en la formación.</p> <p>Evidencias: Tendencia de Datos Varios (ISFODO-SU-9.1.B.165) Módulo de Estadísticas Universitas XXI (ISFODOSU-9.1.B.324)</p>	
<p>c) Resultados (outcomes) en términos del impacto causado en la sociedad por los servicios prestados por la institución y los beneficiarios directos de los productos y servicios ofrecidos. Ejemplos: Cantidad de estudiantes graduados de nuestra institución e inscritos en el siguiente nivel de educación, etc.</p>	<p>La institución cuenta con una amplia base de datos estadísticos sobre los resultados en términos de docencia. Estos datos son obtenidos del sistema de información utilizado en la Institución denominado Universitas XXI.</p> <p>Para el 2011 se graduaron 1793 estudiantes de grado en la Institución.</p> <p>Para el 2012 se graduaron 2042 estudiantes de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>grado en la Institución.</p> <p>Para el 2013 se graduaron 1887 estudiantes de grado en la Institución.</p> <p>Para el 2014 se graduaron 1972 estudiantes de grado en la Institución.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de Egresados (ISFODO-SU-9.1.C.326) Tendencia de Datos Varios (ISFODO-SU-9.1.C.237)</p>	
<p>d) Grado de cumplimiento de contratos/ acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>N/A</p> <p>El ISFODOSU, al ser una institución de educación superior de carácter estatal y de servicio público, ve su quehacer regulado por diversas instancias del Estado Dominicano que fungen como agentes rectores de su funcionamiento.</p> <p>En el ámbito de su gestión y procesos académicos, la Institución debe atender a las normativas y requerimientos tanto del Ministerio de Educación (MINERD) como del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Así mismo, en cuanto a su gestión administrativa y financiera, la Institución es normada por diversas instancias como la Contraloría General de la República, el Ministerio de Hacienda y sus respectivas dependencias (Tesorería Nacional, Dirección General de Contrataciones Públicas, Dirección General de Presupuesto, etc.), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Ministerio de Administración Pública, entre otros.</p> <p>Dichas regulaciones deben ser cumplidas con carácter de obligatoriedad y no son contraídas mediante contratos/acuerdos por lo cual la medición del cumplimiento de los mismos no aplica.</p>	
<p>e)Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados o salidas e impacto (outcomes).</p>	<p>N/A</p> <p>Dada las diversas innovaciones que se han presentado actualmente el ISFODOSU, en materia de implementación de nuevos sistemas/procesos tanto de gestión como informáticos, los esfuerzos actuales se encuentran concentrados en la gestión de los cambios asociados a dichas innovaciones. Es por esto que el enfoque de las auditorías realizadas a los interno de la Institución por las unidades organizativas correspondientes se han encontrado enfocadas en el monitoreo, control y seguimiento de los procesos internos más que la valoración del impacto de los mismos a lo externo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora									
<p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo con otras instituciones de naturaleza similar para adoptar buenas prácticas) en términos de servicios prestados (outputs) e impacto en la sociedad con la integración de dichas buenas prácticas (outcomes).</p>	<p>Como parte de los cambios en los cuales la Instrucción se encuentra actualmente inmersa, la misma ha identificado la necesidad e importancia de apoyar estas iniciativas con procesos de benchmarking con otras instituciones tanto dentro de su sector como fuera del mismo.</p> <p>En la siguiente tabla se pueden observar los resultados del benchmarking realizado por directivos periódicamente y a través de las visitas realizadas a diversas instituciones nacionales e internacionales.</p> <table border="1" data-bbox="819 740 1447 1401"> <thead> <tr> <th data-bbox="819 740 1025 863">Institución Benchmarking</th> <th data-bbox="1025 740 1249 863">Buenas Prácticas Observadas</th> <th data-bbox="1249 740 1447 863">Buenas Prácticas Asumidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="819 863 1025 1086">Universidad Javeriana</td> <td data-bbox="1025 863 1249 1086">Sistema de Estadísticas</td> <td data-bbox="1249 863 1447 1086">Gestión y Organización de la Estadísticas del IS-FODOSU</td> </tr> <tr> <td data-bbox="819 1086 1025 1401">Universidad de la Sabana</td> <td data-bbox="1025 1086 1249 1401">Diseño del análisis de brechas para los perfiles de cargo.</td> <td data-bbox="1249 1086 1447 1401">Definición de un modelo para el análisis de brechas de colaboradores administrativos</td> </tr> </tbody> </table>	Institución Benchmarking	Buenas Prácticas Observadas	Buenas Prácticas Asumidas	Universidad Javeriana	Sistema de Estadísticas	Gestión y Organización de la Estadísticas del IS-FODOSU	Universidad de la Sabana	Diseño del análisis de brechas para los perfiles de cargo.	Definición de un modelo para el análisis de brechas de colaboradores administrativos	
Institución Benchmarking	Buenas Prácticas Observadas	Buenas Prácticas Asumidas									
Universidad Javeriana	Sistema de Estadísticas	Gestión y Organización de la Estadísticas del IS-FODOSU									
Universidad de la Sabana	Diseño del análisis de brechas para los perfiles de cargo.	Definición de un modelo para el análisis de brechas de colaboradores administrativos									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																								
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="824 272 1032 363">Comisión Nacional de Energía (CNE)</td> <td data-bbox="1032 272 1263 363">Sistema de Gestión de la Calidad y Planificación Operativa</td> <td data-bbox="1263 272 1458 363">Mejoras en el proceso CAF del Instituto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 379 1032 411">Universidad EAFIT</td> <td data-bbox="1032 403 1263 475" rowspan="2">Gestión del Área de Planificación</td> <td data-bbox="1263 403 1458 475" rowspan="2">Diseño y elaboración del ISFODO-SU en Cifras</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 427 1032 483">Universidad Cooperativa de Colombia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 499 1032 579" rowspan="2">Universidad del Rosario</td> <td data-bbox="1032 499 1263 563">Gestión del Currículo</td> <td data-bbox="1263 499 1458 579">Adecuación del Currículo del Instituto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1032 579 1263 675">Procesos de Compras y Contrataciones</td> <td data-bbox="1263 579 1458 675">Mejoras en la Redacción de Pliegos de Compras y Contrataciones</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 691 1032 802">Universidad de Tecnología y Educación de Korea</td> <td data-bbox="1032 691 1263 786">Procesos de Virtualización de Asignaturas</td> <td data-bbox="1263 691 1458 818">Integración de Docentes al Desarrollo de Programas Virtuales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 834 1032 946">Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO)</td> <td data-bbox="1032 834 1263 946">Implementación de la Educación Virtual</td> <td data-bbox="1263 834 1458 962">Revisión de la Estructura Organizativa de la División de Tecnología de la Información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 978 1032 1058">Universidad de Chile</td> <td data-bbox="1032 978 1263 1058">Modelo Educativo para las Carreras de Educación</td> <td data-bbox="1263 978 1458 1074">Diseño y Adecuación del Modelo Educativo del ISFODOSU</td> </tr> <tr> <td data-bbox="824 1074 1032 1217">Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)</td> <td data-bbox="1032 1074 1263 1217">Verificación de Experiencia en la implementación de su propio Enterprise Resource Planning (ERP)</td> <td data-bbox="1263 1074 1458 1217">Descarte de opciones de ERP para el Instituto en base a la experiencia de esta institución</td> </tr> </table> <p data-bbox="824 1265 1458 1329">Dado que estas buenas prácticas han sido adoptadas gracias a proyectos recientes ejecutados</p>	Comisión Nacional de Energía (CNE)	Sistema de Gestión de la Calidad y Planificación Operativa	Mejoras en el proceso CAF del Instituto	Universidad EAFIT	Gestión del Área de Planificación	Diseño y elaboración del ISFODO-SU en Cifras	Universidad Cooperativa de Colombia	Universidad del Rosario	Gestión del Currículo	Adecuación del Currículo del Instituto	Procesos de Compras y Contrataciones	Mejoras en la Redacción de Pliegos de Compras y Contrataciones	Universidad de Tecnología y Educación de Korea	Procesos de Virtualización de Asignaturas	Integración de Docentes al Desarrollo de Programas Virtuales	Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO)	Implementación de la Educación Virtual	Revisión de la Estructura Organizativa de la División de Tecnología de la Información	Universidad de Chile	Modelo Educativo para las Carreras de Educación	Diseño y Adecuación del Modelo Educativo del ISFODOSU	Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	Verificación de Experiencia en la implementación de su propio Enterprise Resource Planning (ERP)	Descarte de opciones de ERP para el Instituto en base a la experiencia de esta institución	
Comisión Nacional de Energía (CNE)	Sistema de Gestión de la Calidad y Planificación Operativa	Mejoras en el proceso CAF del Instituto																								
Universidad EAFIT	Gestión del Área de Planificación	Diseño y elaboración del ISFODO-SU en Cifras																								
Universidad Cooperativa de Colombia																										
Universidad del Rosario	Gestión del Currículo	Adecuación del Currículo del Instituto																								
	Procesos de Compras y Contrataciones	Mejoras en la Redacción de Pliegos de Compras y Contrataciones																								
Universidad de Tecnología y Educación de Korea	Procesos de Virtualización de Asignaturas	Integración de Docentes al Desarrollo de Programas Virtuales																								
Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO)	Implementación de la Educación Virtual	Revisión de la Estructura Organizativa de la División de Tecnología de la Información																								
Universidad de Chile	Modelo Educativo para las Carreras de Educación	Diseño y Adecuación del Modelo Educativo del ISFODOSU																								
Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	Verificación de Experiencia en la implementación de su propio Enterprise Resource Planning (ERP)	Descarte de opciones de ERP para el Instituto en base a la experiencia de esta institución																								

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>por los directivos de la institución, los resultados de los mismos aún no han madurado a un nivel tal que pueda ser medido su nivel de impacto a lo interno de la institución. Así mismo, como se ve en la tabla la mayoría de las iniciativas tienen resultados más directos internamente por lo cual no se evidencia de manera clara el impacto en la sociedad.</p> <p>Como parte de la Estrategia 2014-2019 se han definido metas para la medición del impacto en la sociedad de las innovaciones introducidas al quehacer general de la institución.</p> <p>Evidencias: Carta de Visita a Universidad Javeriana (ISFO-DOSU-9.2.D.412) Nota de Prensa Visita Comisión Nacional de Energía (ISFODOSU-9.2.D.413) ISFODOSU en Cifras (ISFODOSU-9.2.D.414)</p>	
<p>g) Resultados de la innovación en servicios/ productos para la mejora del impacto.</p>	<p>La institución mide el impacto generado por la innovación en la modalidad de estudio (implementación de clases a tiempo completo a partir del 2013) comparando el rendimiento académico de los estudiantes de tiempo completo vs el rendimiento de los estudiantes de otras modalidades. Para el cuatrimestre Enero - Abril 2014 los estudiantes de tiempo completo obtuvieron un índice 14% mayor que los estudiantes de otras modali-</p>	<p>No se mide el impacto de todas las innovaciones realizadas en el instituto</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>dades. Para el cuatrimestre Mayo - Agosto 2014 los estudiantes de tiempo completo obtuvieron un índice 11% mayor que los estudiantes de otras modalidades. Para el cuatrimestre Septiembre - Diciembre los estudiantes de tiempo completo obtuvieron un índice 11% mayor que los estudiantes de otras modalidades. Evidencias: Ver en Etapa de Visita Sistema Universitas XXI.</p> <p>Evidencias: Análisis de Resultados de Estudiantes de Tiempo Completo y Otras Modalidades (ISFODO-SU-9.2.C.415)</p>	

Subcriterio 9.2 Resultados internos: Nivel de Eficiencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)			Áreas de Mejora																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="831 268 1122 347">Componentes del Control Interno</th> <th data-bbox="1122 268 1290 347">Calificación</th> <th data-bbox="1290 268 1476 347">Nivel de Desarrollo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="831 347 1122 432">I Ambiente de Control</td> <td data-bbox="1122 347 1290 432">5.49</td> <td data-bbox="1290 347 1476 432">Mediano</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 432 1122 576">II Valoración y Administración de Riesgos</td> <td data-bbox="1122 432 1290 576">5.96</td> <td data-bbox="1290 432 1476 576">Mediano</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 576 1122 687">III Actividades de Control</td> <td data-bbox="1122 576 1290 687">5.88</td> <td data-bbox="1290 576 1476 687">Mediano</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 687 1122 831">IV Información y Comunicación</td> <td data-bbox="1122 687 1290 831">4.70</td> <td data-bbox="1290 687 1476 831">Mediano</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 831 1122 1070">V Monitoreo y Evaluación</td> <td data-bbox="1122 831 1290 1070">5.00</td> <td data-bbox="1290 831 1476 1070">Mediano</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="815 1086 1476 1366">En el proceso de autodiagnóstico se asignan calificaciones del 1 al 10 en los diferentes factores dentro de los 5 componentes de las Normas Básicas de Control Interno. Se puede visualizar que para el último autodiagnóstico el Instituto se encuentra en un nivel de desarrollo Mediano. Estos resultados demuestran el compromiso del ISFODOSU con la mejora continua ya que a partir de los mismos se</p>	Componentes del Control Interno	Calificación	Nivel de Desarrollo	I Ambiente de Control	5.49	Mediano	II Valoración y Administración de Riesgos	5.96	Mediano	III Actividades de Control	5.88	Mediano	IV Información y Comunicación	4.70	Mediano	V Monitoreo y Evaluación	5.00	Mediano	
Componentes del Control Interno	Calificación	Nivel de Desarrollo																		
I Ambiente de Control	5.49	Mediano																		
II Valoración y Administración de Riesgos	5.96	Mediano																		
III Actividades de Control	5.88	Mediano																		
IV Información y Comunicación	4.70	Mediano																		
V Monitoreo y Evaluación	5.00	Mediano																		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>elaboró un nuevo Plan de Acción con las oportunidades de mejora identificadas en la autoevaluación. Es tanto el avance que el Instituto ha logrado en materia de Control Interno que la Contraloría General de la República (CGR) reconoció sus avances a través de una carta firmada por el Contralor y dirigida a la máxima autoridad, el Rector.</p> <p>Evidencias: Resultados NOBACI 2014 (ISFODOSU-9.2.A.416)</p>	
<p>b) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles (ejemplo el costo por estudiante), incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (entradas vs. Salidas).</p>	<p>El ISFODOSU realiza amplios esfuerzos para medir su desempeño en los diferentes ámbitos que lo conforman. Para el año 2014 se realizó un análisis para determinar el costo por estudiantes por Recinto. Este cálculo se realiza por Recinto debido a que cada uno dispone de una realidad distinta, en donde 3 de los 6 centros tienen residencia estudiantil, así como otras particularidades. Este análisis para el Costo por Estudiante fue realizado por la División de Presupuesto del Instituto y se basa en los gastos pagados para los tres (3) periodos académicos de la Institución.</p> <p>Además, se elaboró un Modelo para el Cálculo del Costo por Estudiante que pretende ser utilizado para calcular los costos para el 2015.</p> <p>Para el Recinto Félix Evaristo Mejía en el 2014 se obtuvo un costo por estudiante de RD\$ 93,074.90</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para el Recinto Juan Vicente Moscoso se obtuvo un costo por estudiante de RD\$ 69,510.51</p> <p>Para el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina en el 2014 se obtuvo un costo por estudiantes de RD\$ 77,983.77</p> <p>Para el Recinto Emilio Prud'Homme en el 2014 se obtuvo un costo por estudiante de RD\$ 102,542.70</p> <p>Para el Recinto Urania Montás en el 2014 se obtuvo un costo por estudiante de RD\$ 74,024.31</p> <p>Para el Recinto Eugenio María de Hostos en el 2014 se obtuvo un costo por estudiante de RD\$ 71,210.91</p> <p>Evidencias: Calculo Costo por Estudiante 2014 (ISFODO-SU-9.2.B.331) Correo de Presentación Costo por Estudiante 2014 (ISFODOSU-9.2.B.332) Modelo para el Cálculo del Costo Educativo (ISFODOSU-9.2.B.333)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>La Alta Dirección del ISFODOSU, desde el 2013, ha realizado cambios dirigidos a promover la innovación en su modelo académico y el ambiente educativo. Una de las innovaciones implementadas que ha tenido el mayor impacto en esta gestión ha sido la transición de un modelo en el cual los estudiantes cursaban su plan de estudio a tiempo parcial a un modelo de estudios a tiempo completo (TC). Para el ISFODOSU, el TC se define como una jornada de estudios compuesta por 8 horas de clases diarias, 5 días a la semana. La jornada de tiempo completo ha brindado resultados positivos para la Institución y sus estudiantes los cuales se evidencian cuantitativamente a través de los índices académicos promedio obtenidos por los estudiantes de tiempo completo versus los estudiantes cursando su plan de estudio bajo el esquema de las modalidades tradicionales. Los estudiantes a tiempo completo (ETC) presentan promedios considerablemente mejores en sus índices académicos según se presenta a continuación:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)				Áreas de Mejora
	Periodo	Otras Modalidades	T. Completo	Dif. Porcentual	
	2014-01	2.79	3.23	14%	
	2014-02	2.82	3.17	11%	
	2014-03	2.82	3.16	11%	
	<p>Como puede ser visualizado en la tabla anterior, los ETC han obtenido un índice 14% mayor que los estudiantes de otras modalidades para el primer cuatrimestre del 2014. Para el segundo y tercer cuatrimestre del 2014 se puede observar que el promedio de los índices obtenidos se encuentran por encima del resto de los estudiantes en un 11%.</p> <p>Evidencias: Análisis de Resultados de Estudiantes de Tiempo Completo y Otras Modalidades (ISFODO-SU-9.2.C.415)</p>				

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora									
<p>d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo con instituciones de naturaleza similar para adoptar buenas prácticas) – benchlearning o benchmarking interno (por ejemplo: grado de impacto de la integración de las buenas prácticas y resultados internos).</p>	<p>En la siguiente tabla se pueden observar los resultados del benchmarking realizado por directivos periódicamente y a través de las visitas realizadas a diversas instituciones nacionales e internacionales.</p> <table border="1" data-bbox="819 536 1442 1203"> <thead> <tr> <th data-bbox="819 536 1025 659">Institución Benchmarking</th> <th data-bbox="1025 536 1249 659">Buenas Prácticas Observadas</th> <th data-bbox="1249 536 1442 659">Buenas Prácticas Asumidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="819 659 1025 866">Universidad Javeriana</td> <td data-bbox="1025 659 1249 866">Sistema de Estadísticas</td> <td data-bbox="1249 659 1442 866">Gestión y Organización de la Estadísticas del ISFODO-SU</td> </tr> <tr> <td data-bbox="819 866 1025 1203">Universidad de la Sabana</td> <td data-bbox="1025 866 1249 1203">Diseño del análisis de brechas para los perfiles de cargo.</td> <td data-bbox="1249 866 1442 1203">Definición de un modelo para el análisis de brechas de colaboradores administrativos</td> </tr> </tbody> </table>	Institución Benchmarking	Buenas Prácticas Observadas	Buenas Prácticas Asumidas	Universidad Javeriana	Sistema de Estadísticas	Gestión y Organización de la Estadísticas del ISFODO-SU	Universidad de la Sabana	Diseño del análisis de brechas para los perfiles de cargo.	Definición de un modelo para el análisis de brechas de colaboradores administrativos	
Institución Benchmarking	Buenas Prácticas Observadas	Buenas Prácticas Asumidas									
Universidad Javeriana	Sistema de Estadísticas	Gestión y Organización de la Estadísticas del ISFODO-SU									
Universidad de la Sabana	Diseño del análisis de brechas para los perfiles de cargo.	Definición de un modelo para el análisis de brechas de colaboradores administrativos									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora	
	Comisión Nacional de Energía (CNE)	Sistema de Gestión de la Calidad y Planificación Operativa	Mejoras en el proceso CAF del Instituto
	Universidad EAFIT	Gestión del Área de Planificación	Diseño y elaboración del ISFODOSU en Cifras
	Universidad Cooperativa de Colombia		Adecuación del Currículo del Instituto
	Universidad del Rosario	Gestión del Currículo	Adecuación del Currículo del Instituto
		Procesos de Compras y Contrataciones	Mejoras en la Redacción de Pliegos de Compras y Contrataciones
	Universidad de Tecnología y Educación de Korea	Procesos de Virtualización de Asignaturas	Integración de Docentes al Desarrollo de Programas Virtuales
	Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO)	Implementación de la Educación Virtual	Revisión de la Estructura Organizativa de la División de Tecnología de la Información
	Universidad de Chile	Modelo Educativo para las Carreras de Educación	Diseño y Adecuación del Modelo Educativo del ISFODOSU
Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (INAFOCAM)	Verificación de Experiencia en la implementación de su propio Enterprise Resource Planning (ERP)	Descarte de opciones de ERP para el Instituto en base a la experiencia de esta institución	
<p>Evidencias: Carta de Visita a Universidad Javeriana (ISFODOSU-9.2.D.412)</p>			

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Nota de Prensa Visita Comisión Nacional de Energía (ISFODOSU-9.2.D.413) ISFODOSU en Cifras (ISFODOSU-9.2.D.414)</p>	
<p>e) Eficacia de las alianzas, convenios y actividades de unión (por ejemplo, cantidad de alianzas con organizaciones externas, cantidad de soluciones innovadoras derivadas de alianzas, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas).</p>	<p>Para el seguimiento y evaluación de los Convenios y Alianzas de la Institución se utiliza un formato de aprovechamiento de Alianzas y Convenios. En el mismo se identifican las instituciones del acuerdo, su concepto, un resumen, los países, la fecha de inicio, la vigencia, su status y los avances y resultados.</p> <p>Para los convenios y/o alianzas iniciados en el año 2013 se obtuvo un total aproximado de 165 docentes y 800 estudiantes beneficiados con las diversas actividades generadas por los convenios como talleres, charlas y diplomados.</p> <p>Para los convenios y/o alianzas iniciados en el año 2014 se obtuvo un total aproximado de 163 docentes beneficiados con las diversas actividades generadas por los convenios firmados.</p> <p>Para los convenios y/o alianzas firmadas en el transcurso del 2015 (hasta mayo de este año) se ha obtenido un total de 69 docentes beneficiados.</p> <p>Evidencias: Matriz de Aprovechamiento de Alianzas y Recursos (ISFODOSU-9.2.E.335)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>f) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios (por ejemplo, reduciendo costes, el uso del papel, trabajando de forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)</p>	<p>El Instituto se encuentra en una etapa de actualización de sus procesos, tanto de naturaleza académica como administrativa-financiera, por medio de la implementación de sistemas de tecnología como: Universitas XXI para la gestión académica, el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) implementado en conjunto con el Ministerio de Hacienda, y el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) implementado con el apoyo del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Dado que la puesta en marcha de dichos sistemas inició el durante los primeros meses del año 2015, aun no se cuenta con mediciones del impacto que las mismas han tenido en el incremento de la eficiencia. Por medio de su División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión, la Institución tiene previsto la medición y cuantificación de las mejoras alcanzadas de modo que se pueda valorar el impacto de estos proyectos en los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias Instructivo de Uso de SIGEF (ISFODO-SU-1.2.G.377) Ver en Etapa de Visita el Sistema Instalado y en Funcionamiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías sobre funcionamiento de la organización (por ejemplo: controles anuales de formación, comisión interna de la calidad, etc.)</p>	<p>Para asegurar el cumplimiento de diversas estipulaciones, la alta dirección ha conformado diversos equipos multidisciplinarios para dar seguimiento a estos proyectos de mejora. Ejemplo de estas comisiones son el Comité de Calidad de la Institución, así como el Equipo para la Implementación de las Normas de Control Interno.</p> <p>El Comité de Calidad en el 2014 estaba conformado por 3 miembros, 1 coordinador y una secretaria por Recinto. Para el 2015 el Comité de calidad está conformado por 2 miembros, una secretaria y un coordinador por cada Recinto y en la Rectoría.</p> <p>Evidencias: Actas de Conformación de Comité de Calidad 2014 (ISFODOSU-9.2.G.351) Acta de Conformación de Comité de Calidad 2015 (ISFODOSU-9.2.G.352) Memo de Conformación Equipo NOBACI (ISFODOSU-9.2.G.353)</p>	
<p>h) Resultados de la participación en concursos, premios de calidad y certificación de calidad del sistema de gestión (premios de excelencia, ISO, etc.)</p>	<p>En su camino a convertirse en el referente de la formación de docentes de la República Dominicana, el ISFODOSU ha marcado la diferencia en los concursos de oposición de docentes. Este concurso es un procedimiento selectivo para ingresar a los docentes que superen las pruebas al nivel inicial y básico del sistema educativo público.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El Concurso de Oposición se compone de dos (2) fases. Para el año 2013 un 45.39% de los estudiantes del ISFODOSU que aplicaron superaron la primera fase denominada Pruebas de Juicio Lógico y Competencias. De este 45.38% un 87.96% superó la segunda fase del concurso de oposición denominada Pruebas de Conocimiento.</p> <p>Para el año 2014 un 72.01% de los estudiantes del ISFODOSU que aplicaron superó la primera fase denominada Pruebas de Juicio Lógico y Competencias. De este 72.01% un 88.10% superó la segunda fase del concurso de oposición denominada Pruebas de Conocimiento.</p> <p>Evidencias: Presentación Concursos de Oposición 2013 / 2014 (ISFODOSU-9.2.H.334)</p>	
<p>i) Resultados de las inspecciones y auditoria en el manejo financiero, en los presupuestos y el alcance de los objetivos financieros</p>	<p>En el 2013 el ISFODOSU creó dentro de su estructura organizativa la División de Compras y Contrataciones con el objetivo de gestionar y coordinar las adquisiciones a nivel institucional dentro del marco de la Ley No.340-06 sobre Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias: Ver en etapa de visita la División de Compras y Contrataciones en Funcionamiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>j) Eficiencia de los costos: los resultados externos para alcanzar los costos más bajos posibles.</p>	<p>En el aspecto financiero, el ISFODOSU ha realizado avances para desarrollar métodos austeros y de mejora para la administración, promoviendo la calidad del gasto de los recursos estatales. En el 2014 se realizó una primera medición del costo en el cual incurre cada uno de los Recintos para formar un estudiante de grado. Dicha medición busca establecer una línea base que permita más adelante valorar la naturaleza de la relación (directa o inversamente proporcional) entre el incremento en la inversión y calidad en la formación de los estudiantes. Para sistematizar la medición de este indicador, se definió un Modelo para el Cálculo del Costo por Estudiante, el cual se pretende implementar para medir el costo para los siguientes años de gestión, en función del presupuesto anual institucional. En la primera medición realizada en 2014 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="831 1007 1458 1401"> <thead> <tr> <th data-bbox="831 1007 1153 1074">Recinto</th> <th data-bbox="1153 1007 1458 1074">Costo por Estudiante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="831 1074 1153 1185">Félix Evaristo Mejía (FEM)</td> <td data-bbox="1153 1074 1458 1185">RD\$ 93,075</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 1185 1153 1289">Juan Vicente Moscoso (JVM)</td> <td data-bbox="1153 1185 1458 1289">RD\$ 69,510</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 1289 1153 1401">Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM)</td> <td data-bbox="1153 1289 1458 1401">RD\$ 77,984</td> </tr> </tbody> </table>	Recinto	Costo por Estudiante	Félix Evaristo Mejía (FEM)	RD\$ 93,075	Juan Vicente Moscoso (JVM)	RD\$ 69,510	Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM)	RD\$ 77,984	
Recinto	Costo por Estudiante									
Félix Evaristo Mejía (FEM)	RD\$ 93,075									
Juan Vicente Moscoso (JVM)	RD\$ 69,510									
Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM)	RD\$ 77,984									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)		Áreas de Mejora
	Recinto	Costo por Estudiante	
	Emilio Prud'Homme (EPH)	RD\$ 102,543	
	Urania Montás (RUM)	RD\$ 74,024	
	Eugenio María de Hostos (EMH)	RD\$ 71,211	
	Promedio	RD\$ 81,363	
	<p>La variación entre los costos estimados por estudiante de cada Recinto se deriva de un conjunto de factores que varían de acuerdo a la realidad de éstos, como ubicación geográfica y dimensiones, infraestructura, cantidad de estudiantes del centro, método de gestión, residencia estudiantil y alimentación. El promedio de costo por estudiante del ISFODOSU es de RD\$81,363 o US\$1,812. Según un estudio realizado en el 2002 por el Banco Mundial, el costo anual por estudiante en la universidad pública era de US\$1,773.</p> <p>Evidencias: Estudio de Costo por Estudiante 2014 (ISFODOSU-9.2.J.410) Modelo de Costo por Estudiante (ISFODOSU-9.2.J.411)</p>		