

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**INSTITUTO TECNICO SUPERIOR COMUNITARIO**

**FECHA:**

JULIO 2024

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) se rige por una filosofía institucional que cumple con los requisitos establecidos por la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Documento Modelo Educativo Institucional.</li> <li>• Carnets portados por los empleados</li> <li>• Plan de Mejora Institucional</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Están en consonancia con los valores institucionales, el marco general de la Institución y las necesidades de las partes interesadas, como resultado del Taller de Planificación Estratégica Institucional 2021-2024, realizado en colaboración con los involucrados en septiembre de 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Síntesis del Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.</li> </ul>	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La institución cuenta con una misión, visión y valores que están en consonancia con los compromisos establecidos en estos planes nacionales e internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El Instituto Técnico Superior Comunitario ha comunicado de manera amplia la misión, visión, valores, y objetivos estratégicos y operativos a todos los colaboradores de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Correos Electrónicos</li> <li>• Murales Digitales/Físicos</li> <li>• Talleres Institucionales.</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Radio Comunitaria</li> <li>• Canal de Instagram</li> <li>• Canal de WhatsApp</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de</p>	<p>El Instituto Técnico Superior Comunitario dispone de documentos institucionales que regulan el funcionamiento adecuado y la jerarquía de los mandos dentro de la institución, asegurando que cada puesto conozca sus responsabilidades y su lugar en la estructura organizacional. Contando con manuales y documentos que son revisados periódicamente y ajustados según la creación de nuevos procesos internos.</p>	

<p>vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Manual de Funciones</li> <li>• Reglamento Docente</li> <li>• Estatutos Orgánico</li> <li>• Proyecto de Readecuación de Edificación Institucional.</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El ITSC dispone de un sistema de gestión y prevención de comportamientos no éticos, respaldado por reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia. Además, se capacita al personal para identificar y abordar estos conflictos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</li> <li>• Política de Integridad y Cumplimiento Normativo.</li> <li>• Formulario de Constancia de Lectura y Compromiso de Integridad</li> <li>• Formulario Constancia de Recepción y Entendimiento del Código de Integridad.</li> <li>• Buzones físicos ubicados en diferentes áreas de la institución.</li> <li>• Correo electrónico de integridad: <a href="mailto:integridad@itsc.edu.do">integridad@itsc.edu.do</a></li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el Instituto Técnico Superior Comunitario, fomentamos la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre líderes, directivos y empleados mediante la organización de mesas de trabajo para</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>implementar el plan de acción del Clima Laboral y la difusión constante de nuestros principios filosóficos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de fundamentos filosóficos.</li> <li>• Código de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</li> <li>• Encuesta Clima Laboral.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Con el respaldo del Ministerio de Administración Pública (MAP), la institución revisa y actualiza periódicamente la estructura organizativa de sus organismos mediante el manual de organización y funciones, con el objetivo de asegurar un desempeño óptimo de la academia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Estructura Organizativa.</li> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Organigrama Institucional</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En el ITSC, la Dirección de Recursos Humanos (RR.HH.), a través el Departamento de Capacitación, con el apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP), evalúa el desempeño de los colaboradores de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de Evaluación del desempeño</li> <li>• Evaluación del Desempeño</li> <li>• Minuta trimestral de acuerdo de Desempeño</li> </ul>	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	<p>El ITSC, mediante su planificación estratégica, ha introducido mejoras al sistema de informes que contiene los indicadores para dar seguimiento al rendimiento y desempeño institucional, tomando en cuenta la perspectiva de género y otros aspectos de los clientes/ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	<p>El Instituto Técnico Superior Comunitario, está en vía de desarrollando y ejecución en su totalidad de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, también cuenta con un monitoreo que se realiza cada trimestre con las áreas ejecutoras con el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestral de ejecución de POA</li> <li>• Implementación de NOBACI</li> <li>• Informes Mensuales</li> </ul>	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		No contamos con este subcriterio.
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda	En el ITSC a través de la Dirección de Comunicaciones disponemos y aseguramos una	

<p>la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>efectiva comunicación externa e Interna por medio de canales de información efectivos que promueven nuestra oferta académica tanto interna como externamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Correos Electrónicos</li> <li>• ITSC Podcast</li> <li>• Radio Comunitaria</li> <li>• Canal de Instagram</li> <li>• Canal de WhatsApp</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la Institución se garantiza la creación y el mantenimiento de un entorno favorable que facilita la ejecución de procesos, la administración de proyectos y la colaboración efectiva entre los miembros del equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres</li> <li>• Comité de Proyectos</li> <li>• Junta ejecutiva</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Instituto técnico superior comunitario utiliza sus diversos medios de comunicación para difundir toda la información relacionada con los procesos educativos de la academia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Reportes periodísticos</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Radio Comunitaria</li> <li>• ITSC Podcast</li> </ul>	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Los directivos del ITSC están comprometido con la innovación y la mejora continua, así como en la implementación de normas y desarrollo de nuevos sistemas que simplifican y eficientizan los procesos, siempre informando y retroalimentando a los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volante de pago.</li> <li>• Implementación del pago por sistema de administración de Servidores Públicos (SASP).</li> <li>• Sistema de Convenios</li> <li>• Sistema de ponche electrónico</li> <li>• SysNom sistema de nómina para Docentes</li> <li>• Sistema de Biblioteca (Librarypro)</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El instituto a través de la Dirección de Comunicaciones garantiza el envío de las informaciones a todos los empleados y grupos de interés de las iniciativas cambios y sus repercusiones previo a su implementación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios firmados con empresas y otras Instituciones Públicas.</li> <li>• Implementaciones de nuevos sistemas administrativos.</li> <li>• Creaciones de nuevas políticas de procesos administrativos.</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Las autoridades del ITSC fomentan el compromiso con los objetivos y valores institucionales a través de la interacción con directores y encargados. Además, en el Instituto se realiza un seguimiento a la planificación de actividades, considerando los valores morales de las personas involucradas en los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</li> <li>• Comité de Calidad</li> <li>• Comité de Emprendimiento y Innovación</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El ITSC trabaja de manera consistente para analizar y obtener información oportuna sobre las percepciones de sus colaboradores en el entorno laboral. Se lleva a cabo un Estudio de Clima Laboral para promover y fomentar una cultura de confianza y recoger sugerencias para mejorar el ambiente de trabajo. Este estudio evalúa la opinión de los colaboradores en áreas como las condiciones ambientales de trabajo, la comunicación laboral, la remuneración, la innovación y creatividad, el reconocimiento del desempeño, la relación con superiores inmediatos y compañeros, entre otros aspectos. El comité de Ética colabora estrechamente con el plan de acción del clima</p>	

	<p>organizacional para implementar medidas relacionadas con la equidad e inclusión, y ha elaborado el Código de Ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Clima Laboral del ITSC.</li> <li>• Encuesta del Clima Laboral</li> <li>• Plan de Mejora de Clima Organizacional</li> <li>• Código de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo.</li> <li>• Política y Procedimiento de Integridad</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución garantiza la comunicación con sus colaboradores sobre temas clave de la organización mediante diversos canales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos Institucional.</li> <li>• Política y Procedimiento de Comunicaciones</li> <li>• Plan de comunicación Interna</li> <li>• Memorándum de Recursos Humanos.</li> <li>• Encuentros mensuales con directores, encargados y personal clave.</li> <li>• Radio Comunitaria</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La institución da seguimiento y motiva a sus colaboradores responsables Departamentales a cumplir con los objetivos y metas de sus respectivas áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de Planificación Estratégica Institucional.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes mensuales de las áreas</li> <li>• Informes trimestrales</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>El Instituto técnico superior Comunitario a través de los canales de mando, optimiza el rendimiento de los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones</li> <li>• Informes mensuales Departamentales</li> <li>• Informes trimestrales</li> <li>• Memoria Institucional</li> </ul>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>El ITSC promueve el desarrollo de las competencias necesarias en los empleados mediante el cumplimiento de sus políticas y procedimientos de Recursos Humanos a través del departamento de evaluación del desempeño y capacitación la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y Procedimiento de Evaluación del desempeño</li> <li>• Política y Procedimiento de Promoción (al mérito).</li> <li>• Levantamiento de necesidades de capacitación</li> <li>• Plan de capacitación.</li> <li>• Informe de ejecución del plan</li> <li>• Talleres y Charlas</li> </ul>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En el ITSC, las autoridades consideran el desempeño de los empleados de las distintas áreas, lo que se refleja en reconocimiento.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono de desempeño</li> <li>• Política y Procedimiento de Promoción</li> <li>• Promoción de Personal (al mérito)</li> <li>• Aumento salarial.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Los directivos del ITSC examinan y supervisan las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, que incluyendo autoridades políticas pertinentes. Se identifican y se definen las principales necesidades, tanto presentes como futuras, de estos grupos y luego comparten esta información con la organización para que pueda adaptar y responder adecuadamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones (PACC)</li> <li>• Presupuesto Anual</li> </ul>	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Máxima Autoridad y los ejecutivos del ITSC participan en actividades formativas y de socialización con el MINPRE, MEPyD, MESCYT, MAP, DIGEPRES y el Congreso Legislativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con autoridades políticas</li> <li>• Participación en eventos formativos</li> <li>• Junta Directiva del ITSC</li> <li>• Convenios Interinstitucionales</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El instituto reconoce los documentos de políticas públicas y los integra exitosamente dentro de su funcionamiento interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• END 2030</li> <li>• Plan Nacional Plurianual del Sector Publico 2021-2024</li> <li>• Evaluación Quinquenal</li> <li>• NOBACI</li> <li>• PEI</li> <li>• POA</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El ITSC sigue una línea de trabajo acorde con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de</p>	<p>El Instituto Técnico Superior Comunitario establece y gestiona alianzas y acuerdos con diversas</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>instituciones nacionales e internacionales en los campos educativo, público y privado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios con instituciones públicas</li> <li>• Convenios con instituciones privadas locales e internacionales.</li> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Reuniones con diferentes líderes comunitarios de San Luis.</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Instituto participa activamente y establece relaciones y asociaciones con instituciones relevantes en el ámbito educativo y empresarial, tanto a nivel nacional como internacional. La gestión de estas relaciones recae en la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Vinculación y Extensión, el Departamento de Cooperación Internacional y la Junta Ejecutiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones virtuales con Community College de varios países.</li> <li>• Reuniones presenciales de trabajo con universidades internacionales.</li> <li>• Asociaciones de industrias de San Luis</li> <li>• Reuniones con líderes comunitarios de San Luis.</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El ITSC dispone de un plan de comunicación institucional diseñado para informar a los ciudadanos, clientes y grupos de interés sobre todas las actividades, productos y servicios que ofrece la institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de actividades en las páginas del ITSC.</li> <li>• Publicaciones en el portal web</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Plan de promoción de carreras.</li> <li>• Plan de comunicación Externa.</li> <li>• Cronograma de programación de visita a centros educativos y visitas al ITSC</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Durante el proceso de definición de la estrategia institucional 2021-2024, se identificaron los grupos de interés del Instituto. Esta etapa se incorporó en la metodología de elaboración de la estrategia para asegurar que estos grupos no solo estuvieran representados en la visión y objetivos de la nueva estrategia, sino también en la identidad institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional del ITSC publicada en el portal.</li> <li>• FODA para el diagnóstico del Instituto.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de preguntas para realizar el diagnóstico actual del Instituto (administrativo, docente y estudiantes).</li> <li>• PEI 2021-2024</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En el Instituto, a través de la Dirección de Admisión y Registro, la Dirección de Servicios Estudiantiles y otras unidades organizativas pertinentes en la rectoría, recopila información básica sobre sus diversos grupos de interés. Esta información se presenta en el informe "ITSC en Cifras", que ofrece una visión general de los resultados de gestión, la matrícula y la evolución de los indicadores académicos. Además, se elaboró un mapa de grupos de interés para monitorear sus expectativas y necesidades de manera integral, alineándolas con el desarrollo del instituto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de satisfacción docente.</li> <li>• Informe de la encuesta de satisfacción de servidores académicos.</li> <li>• Quejas y sugerencias por medio de los buzones, correo o llamadas telefónica.</li> <li>• Estadísticas de admisión de Estudiantes de nuevo Ingreso.</li> <li>• Estadísticas sobre proceso de matriculación, selección, retiro de asignaturas y cambios de carrera.</li> <li>• Informe Estadísticos sobre uso de servicios estudiantes de arte y cultura, deporte y orientación académica.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de programas de tutorías y programa de nivelación de estudiantes.</li> </ul>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>La Máxima autoridad y los directivos del ITSC, antes de una tomar una decisión verifica las actualizaciones legales y reformas del sector público para establecer las estrategias a considerar en la planificación de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024</li> <li>• Reuniones de la Junta Directiva para la toma de decisiones.</li> </ul>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>Como parte de su planificación estratégica, la institución llevó a cabo un diagnóstico estratégico (análisis FODA) para evaluar su posición, considerando sus fortalezas (diferenciadores), oportunidades de desarrollo, debilidades y amenazas (restricciones). Paralelamente, la Academia realiza análisis para valorar los riesgos asociados al plan de acción, conforme a las Normas Básicas de Control Interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Análisis FODA institucional</li> <li>• Metodología VAR</li> <li>• Matriz de riesgo</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Anualmente, la institución elabora los Planes Operativos para cada departamento. Estos planes están diseñados para alinearse directamente con la misión y visión institucional, asegurando que todas las actividades y metas departamentales contribuyan al cumplimiento de los objetivos generales de la organización. Este proceso de planificación incluye la identificación de metas específicas, la asignación de recursos necesarios, y la definición de indicadores de rendimiento para medir el progreso. De esta manera, se garantiza que cada departamento trabaja de manera coherente y coordinada hacia los mismos fines estratégicos establecidos por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Institucional</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Manual de Cargos y Funciones</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se llevaron a cabo encuentros de socialización de planificación en los que se involucró a los colaboradores encargados y responsables de distintas áreas. El objetivo fue identificar las prioridades y necesidades de cada grupo para cumplir con las normativas sociales y generar un impacto positivo en la comunidad.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria y listado de asistencia.</li> <li>• Talleres de planificación estratégica</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El ITSC incorpora principios de sostenibilidad al atender las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones. Busca un equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social. Además, fomenta una educación inclusiva, equitativa y de calidad, ofreciendo oportunidades de aprendizaje continuo para todos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas de limpieza de ríos, playas y riveras de cuencas.</li> <li>• Jornadas de reforestación.</li> <li>• Objetivos 5 y 6 de los ODS.</li> <li>• Equipos deportivos Juvenil.</li> <li>• Artículo 39 Derecho a la igualdad (Constitución Dominicana).</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Claro, el ITSC lleva a cabo una cuidadosa planificación financiera anual, lo que implica la elaboración de un presupuesto detallado. Este presupuesto abarca todos los aspectos financieros de la institución, desde los gastos operativos hasta los proyectos de inversión. Además, se establece un Plan de Compras que asegura la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para el funcionamiento eficiente de la organización. Este plan considera las necesidades específicas de cada departamento o área, así como las prioridades estratégicas de la institución. Al tener un presupuesto y un plan de compras bien definidos,</p>	

	<p>el ITSC puede gestionar de manera efectiva sus recursos financieros y garantizar que se utilicen de manera eficiente para alcanzar sus objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PACC</li> <li>• POA</li> <li>• Presupuesto Anual</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Instituto cuenta con un sistema de planificación que establece prioridades para proyectos y áreas, garantizando su desarrollo en aspectos administrativos, financieros y académicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes mensuales de las áreas</li> <li>• Elaboración de la nueva planificación estratégica</li> <li>• Taller de Planificación estratégica</li> <li>• Revisión del POA trimestralmente</li> <li>• Informes de los avances de los proyectos.</li> <li>• Estructura Organizativa.</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Instituto elaboró su Plan Operativo Anual (POA) del 2024 en base a las metas de la Planeación Estratégica, proyectando los recursos que se tienen que procurar para desarrollar la estrategia institucional. Le damos seguimiento a los distintos indicadores gubernamentales, para que estos mantengan el mínimo de la puntuación requerida.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones con grupos de enfoque donde se socializa con los encargados.</li> <li>• POA</li> <li>• PACC</li> <li>• NOBACI</li> <li>• Indicado de INICIATIVAS</li> <li>• SISMAP</li> <li>• ITIGGE</li> <li>• Contrataciones Publicas</li> <li>• IGP</li> <li>• Cumplimiento de la Ley 200-04</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>En el ITSC se comunica eficazmente las informaciones sobre las Estrategias, Planes, programas y Proyectos y sus resultados a través de las diferentes vías de comunicación de la academia, para lograr la implementación de los objetivos propuestos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de planificación estratégica 2024 de la Institución</li> <li>• POA 2024</li> <li>• PACC 2024</li> <li>• Guía de memoria semestral</li> <li>• Presupuesto Anual</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El ITSC lleva a cabo regularmente mediciones y evaluaciones de los diversos procesos que se desarrollan en las diferentes direcciones y departamentos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe memoria Institucional por área.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales del POA.</li> <li>• Informes mensuales de logros obtenidos.</li> <li>• Monitoreo de acuerdo de Desempeño</li> <li>• Evaluación del desempeño laboral.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>El ITSC apostamos a la mejora continua y la innovación y simplificación de los procesos con la implementación de la virtualidad, considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Moodle.</li> <li>• Sistema de Convenios</li> <li>• AsisPro</li> <li>• SysNom</li> <li>• Implementación de Odoo</li> <li>• Volante de Pago</li> <li>• Sistema de Biblioteca (LibraryPro)</li> <li>• Biblioteca Virtual.</li> <li>• Implementación de Nuevo Sistema Académico (Probus)</li> <li>• Sistema de concurrencia para la solicitud del estudiante.</li> </ul>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Se han llevado a cabo mesas de trabajo con instituciones, ONG y docentes expertos en emprendimiento para elaborar el plan del proyecto, así como para organizar el lanzamiento y participación de la feria de innovación universitaria.	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominicana innova ITSC 2024</li> <li>• Concurso de Innovación Científica y Tecnológica 2024.</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ITSC informar sobre las directrices, estrategias y enfoques que la organización ha adoptado para fomentar la innovación y Comparte los logros, avances, y cualquier resultado significativo que se haya alcanzado, especialmente en relación con la innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Correo Institucional</li> <li>• Instagram</li> <li>• Canal de WhatsApp</li> <li>• Canal de Instagram</li> <li>• YouTube</li> <li>• Facebook</li> <li>• Twitter</li> <li>• Radio Comunitaria</li> </ul>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El ITSC emplea diversos mecanismos, estrategias logísticas y programas para fomentar ideas innovadoras y creativas que, a través de la virtualidad, benefician a la comunidad estudiantil.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de Educación Continuada</li> <li>• Feria Innova ITSC 2024</li> <li>• Comité de emprendimiento e innovación.</li> <li>• Centro de Prototipado</li> <li>• Cuerpo de Mentores</li> </ul>	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El ITSC garantiza que todos los recursos (como materiales, personal, tiempo, dinero etc.) necesarios para llevar a cabo los cambios previstos estén disponible. Se planifica y se gestiona adecuadamente los recursos para asegurar que los cambios puedan ser implementados de manera efectiva y sin contratiempos. <b>Evidencias:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración anual de presupuesto del ITSC.</li> <li>• Comité de compras el ITSC.</li> <li>• Política y Procedimiento de Compras y contrataciones del ITSC.</li> <li>• Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	En el ITSC se evalúa de manera regular las demandas presentes y futuras de personal. Este análisis este análisis se realiza en alineación con los objetivos y la dirección estratégica de la institución asegurando así que haya suficientes empleados con las habilidades adecuadas para cumplir con las metas a corto y largo plazo del ITSC. <b>Evidencias:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto de recursos humanos</li> <li>• Clima Laboral</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) de RRHH</li> <li>• Planificación de Recursos Humanos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detención de necesidades de capacitación.</li> <li>• Plan de capacitación Anual.</li> <li>• Ejecución e informes del plan de capacitación</li> <li>• Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• Acuerdo de Desempeño</li> <li>• Monitoreo trimestral del Acuerdo</li> <li>• Evaluación anual del Desempeño</li> <li>• Política y Procedimiento de promoción de personal.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En el ITSC se crea y se pone en práctica políticas claras y justas en el área de Recursos Humanos basadas en criterios medibles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Funciones.</li> <li>• Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección</li> <li>• Política y procedimiento de registro y control de nómina.</li> <li>• Escala Salarial establecida por el MAP.</li> <li>• Política y Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</li> <li>• Política y Procedimiento de Promoción.</li> <li>• Política y Procedimiento de bienestar del personal.</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p>	<p>Las políticas y procedimientos de la Institución son diseñadas y aplicadas teniendo en cuenta los principios de equidad, méritos, responsabilidad, igualdad de oportunidades.</p>	

<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y procedimiento de Compensación y Bienestar.</li> <li>• Política y procedimiento de promoción</li> <li>• Código de integridad gubernamental del ITSC.</li> <li>• Manual de puestos</li> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En la Organización, cualquier candidato que posea las competencias adecuadas para el puesto solicitado tiene la oportunidad de ser contratado, promovido. Estamos comprometidos con la inclusión y la igualdad de oportunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitud de empleo.</li> <li>• Política y Procedimiento de Reclutamiento y selección.</li> <li>• Código de Integridad del ITSC</li> <li>• Política y Procedimiento de Promoción</li> <li>• Aprobación del MAP</li> <li>• Procedimiento de evaluación del desempeño laboral</li> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>El ITSC regido por el Ministerio de Administración pública (MAP) evalúa y da cumplimiento manteniendo una cultura de desempeño del colaborador</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de los acuerdos de desempeño anual.</li> <li>• Monitoreo trimestral del acuerdo.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestral de cumplimiento de metas</li> <li>• Indicador 07.1 y 07.3 del SISMAP</li> </ul>	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>Nuestra institución lleva a cabo todos los procesos de recursos humanos sin considerar diferencias sociales, siempre y cuando los candidatos cumplan con el perfil requerido y tengan el nivel educativo adecuado para el puesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados estadísticos de encuesta clima organizacional.</li> <li>• Política y código de Integridad del ITSC</li> <li>• Datos estadísticos de encuesta de satisfacción.</li> <li>• Formulario de listado de asistencia de capacitaciones del ITSC</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>Mediante la identificación anual de necesidades, la ejecución del plan de capacitación y las evaluaciones anuales del desempeño laboral, se determinan las competencias de los colaboradores del ITSC, lo que permite realizar las promociones de puesto correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Política y procedimiento de evaluación del Desempeño y Capacitación.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Política y Procedimiento de Promoción</li> <li>• Acuerdos del desempeño del empleado</li> <li>• Procedimiento de capacitación y desarrollo del personal.</li> </ul>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>la organización se enfoca en atraer y cultivar las habilidades y capacidades de las personas que son esenciales para alcanzar su misión, visión y objetivos estratégicos. Apegados a la estrategia de recursos humanos que busca incorporar y desarrollar el talento adecuado para asegurar el éxito y el cumplimiento de las metas organizacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Funciones</li> <li>• Política de reclutamiento y Selección</li> <li>• Planificación de recursos Humano</li> <li>• Plan Operativo Anual de Recursos Humanos</li> <li>• Presupuesto de Recursos humanos</li> </ul>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>A medida que se van realizando las capacitaciones de los empleados, diplomados, cursos, talleres, seminarios y charlas, se registra una mejora en la calidad de su trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clases Virtuales</li> <li>• Sala digital</li> <li>• Librarypro</li> <li>• Laboratorios prácticos</li> </ul>	

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El ITSC dispone de un equipo de gestión y Monitoreo altamente capacitado y con extensa experiencia en el ámbito académico y administrativo, enfocado en promover el desarrollo eficiente de la academia. Se implementa un programa de capacitación en temas gerenciales y de liderazgo, complementado con un plan de formación y adiestramiento para el personal de nuevo ingreso, que incluye puntos clave de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de responsabilidades</li> <li>• Descripción de Puestos</li> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Ejecución del plan de capacitación</li> <li>• Política y procedimiento de promoción</li> <li>• Foto de Talleres Impartidos</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución cuenta con políticas de RRHH y Reglamentos apegados a la Ley 41-08 en donde se ejecuta la inducción al personal de nuevo ingreso. En donde el colaborador es guiado por los departamentos de Reclutamiento y Capacitaciones a cumplir con un programa o calendario de actividades para la orientación sobre informaciones generales, código de integridad y normas de control interno del ITSC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y Procedimiento de inducción del personal administrativo y docente.</li> <li>• Formulario de inducción</li> <li>• Política de periodo probatorio</li> </ul>	

<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El ITSC ha reubicado al personal interno en áreas donde sus competencias y habilidades son más necesarias, con el fin de maximizar su aporte a la institución, atendiendo a la demanda interna y a las habilidades identificadas en el trabajo. En cuanto a los movimientos externos, se llevan a cabo seminarios y capacitaciones en el exterior para el personal docente y administrativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de participación en seminarios.</li> <li>• Acción de movimiento de personal a nivel interno</li> <li>• Procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</li> <li>• Política y Procedimiento de Promoción</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El ITSC fomenta e implementa métodos de formación contemporáneos, variados y cuenta con instalaciones equipadas, como auditorios, aulas y laboratorios, que están equipados con tecnología moderna, incluyendo computadoras, laptops y proyectores. Estos espacios se utilizan regularmente para llevar a cabo una variedad de actividades como conferencias, talleres y charlas. Además, se fomenta la capacitación a través de modalidades tanto virtuales como presenciales, en colaboración con diversas instituciones nacionales e internacionales autorizadas, tales como MESCyT, MAP, USAID, CAPGEFI, INFOTEP e INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de capacitación.</li> <li>• Certificados de participación.</li> <li>• Fotos de las actividades.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en los medios internos</li> <li>• Integraciones de plataformas sociales</li> <li>• Uso de plataformas Digitales</li> </ul>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>El ITSC Organizar y diseñar programas de capacitación y formación como cursos, Talleres y diplomados destinados a mejorar el conocimiento y habilidades de ciertas áreas.</p> <p>Tenemos implementados los métodos efectivos para transmitir información y facilitar la comprensión entre los empleados y estudiantes o gente de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Integridad del ITSC</li> <li>• Formulario de lectura de código de Integridad.</li> <li>• Detención de necesidades el ITSC</li> <li>• Plan de Capacitaciones ITSC</li> <li>• Política de Comunicación del ITSC</li> <li>• Plan de comunicación Interna y Externa</li> <li>• Capacitaciones de Gestión de riesgos</li> <li>• Pautas de evacuación y prevención de riesgo.</li> </ul>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>En el ITSC a través del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitaciones realizan la detención de necesidades anualmente, con la finalidad de reforzar y empoderar en sus actividades a las diferentes áreas, apoyando siempre el trabajo en equipo y el traspaso de conocimiento entre colaboradores, para así dinamizar el flujo de los procesos.</p>	

	<p>Se Evaluar cuánto cuestan los programas de formación y desarrollo, incluyendo todos los recursos necesarios como tiempo, dinero, personal y materiales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño.</li> <li>• Detención de necesidades</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Formulario evaluación de capacitación.</li> <li>• Análisis de costo/beneficio</li> <li>• Seminarios y Capacitaciones en el exterior</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En la Institución se promueve una comunicación abierta y un diálogo constante, así como la integración de los empleados, a través de reuniones con los responsables de cada área y diversas actividades de integración. Estas iniciativas incluyen la socialización y retroalimentación de las reuniones con la Dirección de RRHH, la evaluación del desempeño y la discusión de otros temas importantes, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta e informe de reuniones.</li> <li>• Comunicaciones enviadas por correo.</li> <li>• Socialización de Encuesta Clima Laboral</li> <li>• Código de Integridad del ITSC</li> </ul>	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Contamos con un entorno que fomenta activamente la contribución de ideas y sugerencias de estudiantes, docentes y empleados administrativos. Se crean espacios abiertos para el intercambio de opiniones, donde cada miembro de nuestra institución puede expresar sus pensamientos y propuestas libremente. Facilitamos reuniones regulares y foros de discusión, donde se alienta a todos a participar y compartir sus perspectivas. Además, implementamos sistemas de retroalimentación continua, que permiten a los participantes ver cómo sus contribuciones son tomadas en cuenta y cómo influyen en las decisiones y mejoras institucionales. Esta cultura de participación y colaboración no solo fortalece nuestro sentido de comunidad, sino que también impulsa la innovación y el desarrollo constante de nuestra institución.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>En el ITSC las tomas de decisiones son consensuadas con todo personal dándoles participación activa en las actividades en donde se debe involucrar el personal como Planificación Estratégica, Plan Operativo Anual (POA), Convenios, así como en evaluaciones diagnósticas para</p>	

**Evidencias:**

- Grupos de trabajo.
- Correo de retroalimentación
- Informe de seguimiento a quejas
- Minutas de reuniones.
- Buzones de quejas y sugerencias
- Correo electrónico de Calidad

	<p>identificar acciones de mejora en las distintas vicerreorías y unidades de apoyo, como las áreas Legal, Académica, auditorías externas y NOBACI CAF. Asimismo, contribuyeron en la revisión y elaboración de los procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Educativo.</li> <li>• Planes operativos departamentales</li> <li>• Tallere de planificación estratégica y operativa.</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• Asociación de Servidores públicos</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El Instituto se esfuerza continuamente por lograr un consenso entre directivos y empleados respecto a los objetivos y los métodos para evaluar su cumplimiento. Para ello, se realizan reuniones y talleres de planificación estratégica donde ambas partes pueden discutir y alinear sus expectativas. Además, se establecen indicadores claros y medibles para facilitar el seguimiento del progreso. Esta colaboración garantiza que todos los miembros de la organización comprendan las metas comunes y trabajen de manera coordinada para alcanzarlas, promoviendo así una cultura de transparencia y responsabilidad compartida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño</li> <li>• Taller de Planificación estratégica</li> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Informes mensuales</li> <li>• Informe trimestral POA</li> </ul>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Cada año, el Instituto lleva a cabo una encuesta detallada entre los empleados para evaluar su nivel de satisfacción. Esta encuesta abarca diversos aspectos del entorno laboral, como las condiciones de trabajo, el ambiente organizacional, la comunicación interna, las oportunidades de desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Los resultados de la encuesta son analizados minuciosamente para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que respondan a las necesidades y expectativas de los empleados. Esta práctica refleja el compromiso del Instituto con el bienestar y la satisfacción de su personal, y su deseo de crear un entorno de trabajo positivo y productivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Clima Laboral</li> <li>• Resultados estadísticos de encuesta</li> <li>• Informe de plan de acción</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En el ITSC nos aseguramos de que los empleados trabajen en un entorno laboral que sea seguro y cómodos para la ejecución de sus actividades en aspectos ergonómicos de inmobiliarios e higiene en general. Promovemos practicas que mejoren la salud mental y física de los empleados, al igual de protocolos de seguridad para prevenir accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Bienestar.</li> <li>• Capacitación de gestión de Riesgo.</li> <li>• Comité de riesgo.</li> <li>• Acceso a servicios médicos en el ITSC</li> </ul>	

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>El Instituto cumple estrictamente con los requisitos de la ley 41-08 en cuanto a horarios, días libres, permisos, vacaciones, licencias y situaciones especiales. Valoramos y mantenemos un equilibrio justo entre el trabajo y la vida personal de los empleados, asegurando que las actividades laborales se desarrollen de manera responsable y sin incumplimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitud de licencia y beneficios adicionales.</li> <li>• Permisos por maternidad, paternidad y Diligencias personales.</li> <li>• Días libe por muerte de familiar</li> <li>• Teletrabajo en algunos puestos</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El Instituto fomenta la inclusión en sus áreas, brindando igualdad de oportunidades a colaboradores con condiciones especiales, y a la vez educando a los mismos sobre la importancia de respeto a la diversidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de acceso para discapacitados</li> <li>• Rampas especiales para discapacitados</li> <li>• Ascensores instalados</li> <li>• Parqueos para discapacitados</li> <li>• Charlas de igualdad e inclusion</li> </ul>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y</p>	<p>El Instituto tiene un departamento de relaciones laborales y beneficios que, a través de la Dirección de Gestión Humana, y la Vicerrectoría de vinculación y extensión en conjunto con las autoridades de la Institución, se contempla una</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	partida presupuestaria para recompensar al cliente/ciudadano con el programa ITSC en tu comunidad, en donde se brindan servicios gratuitos de salud, Deporte, Orientación Académica etc. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa ITSC en tu comunidad</li> <li>• Jornada de vacunación</li> <li>• Jornada Odontológica</li> <li>• Actividades Deportivas</li> </ul>	
---	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) mantiene una relación continua y fortalece la colaboración con todos los sectores del aparato productivo de la Región y a nivel nacional. Esto incluye organizaciones clave del sector público, privado y de la sociedad civil. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de alianzas y convenios con sectores externos públicos y privados.</li> <li>• Programa de 2+2 con diferentes universidades.</li> <li>• Lista de proveedores del ITSC</li> </ul>	

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Actualmente, el Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) ha establecido acuerdos con varias instituciones, principalmente en el ámbito educativo a nivel nacional e internacional, así como con entidades vinculadas a diferentes sectores de la producción. Estos acuerdos tienen como objetivo mejorar la calidad del servicio que ofrecemos a la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de acuerdos y convenios firmados</li> </ul>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Cada vez que se suscribe un convenio o acuerdo con instituciones, empresas o fundaciones, se establece claramente el área o la persona responsable del seguimiento y cumplimiento de los compromisos. Este enfoque asegura que cada acuerdo sea implementado de manera efectiva. Además, la Vicerrectoría de Vinculación y Extensión cuenta con el respaldo del Departamento de Vinculaciones y Extensiones, así como del Departamento Jurídico, quienes supervisan de cerca el progreso y el cumplimiento de los objetivos acordados en cada convenio suscrito por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y Convenios</li> <li>• Áreas encargadas al seguimiento</li> <li>• Informe de alianzas por parte del Departamento Jurídico.</li> <li>• Seguimiento a ejecución de convenios</li> </ul>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El ITSC reconoce claramente la importancia de establecer alianzas y colaboraciones con instituciones de educación superior, el sector</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>empresarial y otros actores clave, que constituyen una parte fundamental de nuestras actividades institucionales. Ejemplos de estas colaboraciones incluyen la vinculación con sectores empresariales y la creación del Centro de Emprendimiento e Innovación. Estas iniciativas están dirigidas a fortalecer nuestro modelo educativo y mejorar la calidad de la educación superior. Además, buscamos ampliar nuestra conexión con la comunidad y desarrollar mecanismos para captar recursos y colaborar en la elaboración de proyectos que beneficien a la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Acuerdos y Convenios firmados</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Cumplimiento del marco legal en materia de compras y contrataciones, actuando en pago a los criterios de evaluación y selección establecidos en la ley No. 340-06 y su Reglamento de Aplicación No. 416-23, normativas y resoluciones del Órgano Rector que rige, monitorea y regula la correcta aplicación de todos los criterios y principios de selección que consagra la Ley para el proceso de selección de proveedores con perfiles que cumplan con todos los criterios y estándares exigidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Compras y Contrataciones</li> <li>• Matriz de proveedores y oferentes evaluados en los procesos de compras y contrataciones públicas de la institución</li> <li>• Peritaje de los procesos</li> <li>• Adjudicación</li> <li>• Certificado de apropiación presupuestaria</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de disponibilidad de cuota para comprometer</li> <li>• Comparación de precios</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>El ITSC garantiza la transparencia y se rige por los lineamientos que aseguren la correcta gestión y respuesta de las solicitudes de información pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley Número 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Acceso a la Información pública del ITSC</li> <li>• Portal de Transparencia del ITSC</li> <li>• Línea 311</li> </ul>	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<p>En el ITSC Monitoreamos e incentivamos una cultura activa tomando siempre en cuenta las sugerencias de los ciudadanos/clientes para mejoría de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>• Correo de Calidad</li> <li>• Comité de Calidad</li> </ul>	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	<p>La Institución dispone de un sistema para recopilar y analizar los datos obtenidos de las opiniones de los ciudadanos/clientes.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción Chad redes sociales</li> <li>• Registro de quejas y sugerencias</li> <li>• Correo del Departamento de Calidad</li> <li>• Informe de subsanación de quejas</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) informa a los usuarios y al público en general sobre los servicios disponibles, destacando las características de calidad. Además, el ITSC proporciona detalles específicos sobre los beneficios de cada servicio, asegurando que los usuarios comprendan plenamente lo que se les ofrece.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Catálogo de Brochure con las Carreras e informaciones relevantes para el usuario.</li> <li>• Reglamentos estudiantiles.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>En la institución se coordina la administración de los recursos financieros de manera que apoyen los objetivos estratégicos de la organización. Co la formulación de un presupuesto anual del ITSC la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>cual guía la asignación y uso de los fondos, asegurando que estas acciones cumplan con las leyes y regulaciones aplicables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto año 2024</li> <li>• Ejecución Presupuestaria año 2024</li> <li>• Plan anual de Compras y contrataciones del ITSC</li> <li>• Política y Procedimiento de ciclo presupuestario del ITSC.</li> <li>• Política de compras del ITSC</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se realiza la propuesta con las necesidades reales que requieren de presupuesto para ser ejecutadas, son enviadas a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), y según el techo establecido se ajusta a lo que realmente tenemos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos cargados en el portal de Transparencia</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El ITSC está firmemente comprometido con la transparencia financiera en todas sus actividades y en la gestión de su presupuesto. Por esta razón, nuestro presupuesto está disponible y accesible para todos los ciudadanos y usuarios a través del portal de transparencia institucional en nuestra página web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Presupuesto Publicación en el portal de transparencia mensual.</li> <li>• Reporte de los Procesos de compra y contrataciones publicados en el portal de Transparencia</li> </ul>	

<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>El ITSC garantiza una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros utilizando el sistema de gestión tradicional del Estado. Este enfoque implica aplicar principios y procedimientos establecidos por las normativas estatales para la administración financiera, asegurando que cada gasto y uso de recursos se realice de manera responsable y con el máximo beneficio posible.</p> <p>A través de esta metodología, el ITSC puede optimizar el uso de sus fondos, minimizando desperdicios y maximizando la eficiencia. Esto incluye la implementación de controles estrictos y auditorías regulares para monitorear el uso de los recursos, así como la adopción de prácticas de contabilidad y gestión financiera que promuevan la transparencia y la rendición de cuenta</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de rendición de cuentas.</li> <li>• Política y Procedimiento de cuentas por Pagar.</li> <li>• Selección proveedores</li> <li>• Peritaje de los procesos</li> <li>• Política de compra y contrataciones</li> <li>• Auditoría Externa</li> </ul>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de</p>	<p>Se cuenta con el sistema de gestión tradicional del Estado y demás normativas y reglamentaciones que permiten facilitar el control eficiente día a día de la</p>	

<p>presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>contabilidad financiera. También utilizamos el sistema que monitorea y facilita el cumplimiento de las partidas presupuestarias y el cumplimiento de esta (SIGEF).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Control Interno y SIGEF.</li> <li>• Sistema de Gestión de la Gestión Financiera.</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En el ITSC asignan y distribuyen las responsabilidades financieras los diferentes departamentos de la Vicerrectoría Administrativa Financiera. Sin embargo, esta distribución se realiza manteniendo un sistema de control financiero centralizado, aunque las tareas y decisiones financieras se delegan a distintas áreas o personas, el control y la supervisión general de todas las actividades financieras permanecen bajo una autoridad central.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de organización y funciones</li> <li>• Organigrama aprobado por el MAP</li> </ul>	

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

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

<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución crear una cultura donde el aprendizaje es valorado y fomentado en todos los niveles de la organización. Orientados hacia la mejora continua y la innovación basada en el conocimiento adquirido</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Ejecución del Plan</li> <li>• Seminarios y charlas en el ITSC.</li> <li>• Manuales, instructivos, reglamentos, resoluciones y normativas.</li> <li>• Sistema de almacenamiento, respaldo y seguridad de la información del ITSC.</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La información accesible públicamente y proveniente de diversas áreas de nuestra institución se recopila para crear contenido que luego se comparte a través de nuestra página web, portal institucional y redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de respaldo y seguridad Tecnológica.</li> <li>• Portal Web del ITSC</li> <li>• Oficina de libre acceso a la Información</li> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Redes sociales y otros medios utilizados.</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En nuestra institución, aprovechamos las oportunidades de la transformación digital para mejorar continuamente las capacidades de todos nuestros empleados. Para ello, contamos con un Departamento Evaluación del Desempeño y</p>	

	<p>Capacitación Laboral, encargado de organizar y gestionar cursos, diplomados, seminarios y otras actividades de formación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detención de necesidades</li> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Ejecución del plan.</li> <li>• Sala Virtual</li> <li>• Listados de participación y asistencia en cursos, diplomados, charlas, conferencias y talleres en el ámbito digital y tecnológico.</li> <li>• Fotos</li> <li>• Minutas de reuniones</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución apoya la creación de conexiones y asociaciones con otras organizaciones, instituciones o individuos que permitan el intercambio de información y conocimientos valiosos. Buscamos obtener datos, tendencias y conocimientos que puedan ser útiles para la organización, provenientes de fuentes externas como investigaciones, mejores prácticas de la industria, y experiencias de otras entidades</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de alianzas públicas y privadas</li> <li>• Lista convenios firmados con instituciones públicas y empresas</li> <li>• Departamento de Vinculación y Extinción empresarial.</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En el ITSC se supervisar y gestionar activamente la información y el conocimiento a través de la dirección de comunicaciones quien es el autorizado</p>	

	<p>para manipular los contenidos responsables de garantizar que la información y el conocimiento disponibles sean pertinentes y útiles para los objetivos y necesidades actuales de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Institucional</li> <li>• Plan de comunicación Interna</li> <li>• Plan de comunicación externa</li> </ul>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>En la Institución cuenta con herramientas dentro de la organización para asegurar que todos los empleados puedan acceder fácilmente a la información y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva. Además, implica fomentar el intercambio de conocimientos entre los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín institucional</li> <li>• Memorándum de RRHH</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Canal de WhatsApp</li> <li>• Canal de Instagram</li> <li>• Pantallas digitales en áreas estratégicas</li> <li>• Radio comunicativa</li> <li>• Correos electrónicos institucional</li> <li>• Oficina de libre acceso del ITSC</li> <li>• Portal de Transparencia</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>La información relevante está disponible para los usuarios y grupos de interés a través de diversos medios y canales institucionales.</p>	

fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Comunicación externa</li> <li>• Memoria Institucional la información</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información</li> <li>• Línea 311</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Portal web</li> <li>• Portal de Transparencia.</li> <li>• Radio Comunitaria</li> </ul>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>En el ITSC La información de los exempleados se mantiene dentro de la institución en la medida de lo posible.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y Procedimiento de administración de expedientes del ITSC</li> <li>• Política de Archivo Institucional</li> <li>• Respaldo de seguridad (Backup).</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La tecnología es un pilar fundamental en el proceso educativo, garantizando el acceso constante a plataformas de educación virtual. Estas herramientas están diseñadas para alinearse con los objetivos estratégicos y conectar las operaciones departamentales con los pilares del Plan de Desarrollo Institucional (PDI). Asimismo, se garantiza el cumplimiento de las normativas	

	<p>establecidas por OPTIC mediante el Plan Operativo Anual (POA) del Departamento de TIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan operativo Anual de TIC</li> <li>• Informes mensuales de TIC</li> <li>• Desarrollos de aplicaciones implementados</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>En el ITSC, la dirección TIC ha evaluado los procesos tecnológicos y ha decidido migrar algunos servicios al DataCenter del Estado debido a su eficiencia en costos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de DNS de la OGTIC <a href="https://mxtoolbox.com/DnsLookup.aspx">https://mxtoolbox.com/DnsLookup.aspx</a></li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>En la actualidad, el ITSC emplea diversas plataformas de código abierto que optimizan los procesos institucionales y ofrecen accesibilidad mediante la tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migración de plataforma Portal transparencia al diseño de la Ogtic</li> <li>• Sistema de biblioteca</li> <li>• software de ERP integrado</li> <li>• Sistema de helpdesk</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La Dirección de Tecnología promueve la creatividad, la innovación y la colaboración mediante el uso y la gestión de diversas herramientas, accesibles a través de un usuario sincronizado. Entre las</p>	

	<p>aplicaciones de apoyo a las áreas académicas se encuentra Moodle.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Convenios</li> <li>• (LibraryPro) para controlar el flojo de biblioteca</li> <li>• Sistema académico (Probus)</li> <li>• (AsisPro) ponche de entrada y salida</li> <li>• SharePoint</li> <li>• AutoCAD</li> <li>• Revit</li> <li>• Adobe Cloud</li> <li>• Mastercam</li> <li>• Zoom</li> <li>• Teams</li> <li>• OneDrive</li> <li>• Outlook</li> </ul>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p><b>La organización aplica las mejoras TIC como Espacio de quejas:</b> Contamos con el sistema 311, que actúa como una línea directa para recibir quejas y sugerencias del público en general. <b>Mejora de servicios internos:</b> Para una comunicación más efectiva, utilizamos herramientas como Teams y Outlook. Para el análisis de datos, empleamos Power BI. El control de incidencias del área de tecnología se gestiona mediante una mesa de ayuda institucional. El control administrativo se realiza con Microsoft Dynamics, y para la gestión de nóminas, utilizamos el Sistema SASP. Además, estamos desarrollando un nuevo sistema para el control de activos fijos en la institución. <b>Mejora de servicios externos y aplicación en línea:</b> El control académico para maestros, estudiantes y todo el</p>	

	<p>ciclo de vida estudiantil se gestiona a través de AcadMedia. Esta plataforma también permite a los usuarios solicitar admisión a la institución y hacer seguimiento a sus solicitudes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teams</li> <li>• Outlook</li> <li>• SASP</li> <li>• Microsoft Dynamics</li> <li>• Power BI</li> <li>• Sistema académico (Probus)</li> <li>• (AsisPro) ponche de entrada y salida</li> <li>• Volante de Pago</li> <li>• Sistema de Biblioteca (LibraryPro)</li> <li>• Implementación de Odo</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El Instituto dispone de protocolos y políticas para proteger la información a nivel informático, como se evidencia en los documentos de seguridad de la información, actualmente en revisión. Las políticas de seguridad informática fueron implementadas siguiendo las recomendaciones del manual NORTIC A7. Estas incluyen la política de reinicio de contraseñas de usuarios cada 3 meses con requisitos de complejidad de caracteres y restricciones a ciertos contenidos web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento y respaldo de información</li> <li>• Política de respaldo de Respaldo y seguridad</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Seguridad de la Información TIC</li> <li>• Política y Procedimiento de Control de Acceso.</li> </ul>	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>El portal institucional cuenta con un widget que permite al usuario ajustar la visualización de la página según diferentes discapacidades. Este widget ofrece opciones para aumentar el contraste, resaltar enlaces, agrandar el texto, ajustar el espaciado de los textos, detener las animaciones, incrementar el tamaño del cursor, modificar la altura del interlineado, alinear los textos, cambiar la saturación y, lo más importante, hacer que la página sea amigable para personas con dislexia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Widget en el portal Wep</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	El Instituto se enfoca prioritariamente en un programa de mantenimiento preventivo para sus edificaciones y equipos, garantizando su funcionalidad y durabilidad. Además, nuestro Departamento de Ornato se encarga de mantener	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>las áreas verdes y periféricas en óptimas condiciones, contribuyendo así a embellecer el entorno y alinearlos con el objetivo de mejorar la eficiencia en nuestras labores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestral de mantenimiento a edificios</li> <li>• Informe mensual</li> <li>• Ordenes de servicios</li> <li>• Plan de mantenimiento preventivo</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Las áreas sustantivas disponen de oficinas y salones de reuniones, proporcionando un servicio adecuado a los usuarios y representantes de los grupos de interés. Con esto, buscamos consolidarnos como el referente en el Sistema de Educación Superior.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de espacios público en la Web.</li> <li>• Auditorio ITSC</li> <li>• Salón de Juntas</li> <li>• Recepción de Admisiones</li> <li>• Readecuación de oficinas administrativas de rectoría.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En el ITSC los mobiliarios, equipos y herramientas de trabajo se reutilizan hasta lo largo de sus etapas de uso, desde su adquisición hasta su reutilización, eliminación segura cuando ya no sean útiles. Asegurado que los recursos se utilicen de manera eficiente y sostenible, minimizando el impacto ambiental y optimizando su vida útil.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y Procedimiento de activos Fijos</li> <li>• Política y Procedimiento de Adquisición de Activos (Inventarios).</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>En el Instituto cuenta con una política de solicitud de espacios abiertos y cerrados, la cual contempla los parámetros para la utilización de los mismo y dentro de ella establece la disposición para la comunidad local.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitudes de uso de Auditorio</li> <li>• Formulario de solicitudes de uso de los laboratorios.</li> <li>• Formularios solicitudes de uso de las aulas.</li> <li>• Política de Gestión de Acceso a espacios abierto y cerrados del ITSC.</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>l instituto dispone de 2 autobuses medianos, 2 camionetas y 4 jeeps, que se utilizan prioritariamente para cubrir las necesidades de traslado del personal y estudiantes a diversas actividades en las que participan, así como para gestionar eficientemente los recursos energéticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matricula de vehículos, seguro y placas.</li> <li>• Usos de ventanas para la iluminación.</li> <li>• Temperatura predeterminada para los aires acondicionales.</li> <li>• Departamento de Transportación</li> </ul>	

<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El Instituto está localizado en una carretera que conecta a la zona oriental con la ciudad por medios de transporte público (autobuses y metro). Los edificios son accesibles y están identificados para su mejor acceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a las rutas de transporte público.</li> <li>• Acceso amplio de parqueo para el personal administrativo y a los ciudadanos/clientes.</li> <li>• Planos estructurales y propuesta de asignación de parqueo y viabilidad.</li> <li>• Mapa de ruta para el acceso a los diferentes edificios y área administrativa.</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>En el Instituto se ha desarrollado un Mapa de Macroprocesos y se han identificado los procesos clave, detallados con el propósito de fortalecer la institución y mejorar sus servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Matriz de levantamiento de los procesos de los servicios prestados.</li> <li>• Políticas y Procesos departamentales</li> </ul>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la</p>	<p>En el ITSC hemos implementado sistemas y plataformas tecnológicas que permiten digitalizar</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>algunos procesos departamentales, en estos momentos se está llevando a cabo la migración de físico a digital todas las informaciones de los empleados de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Sharepoint</li> <li>• Sistema Odo</li> <li>• Sistema de convenios</li> <li>• Volante de pagos</li> <li>• Sistema de ponches electrónicos</li> <li>• Sistema de servicios estudiantiles</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En el ITSC, se lleva a cabo un análisis y evaluación exhaustivos de los procesos, riesgos y factores críticos de éxito de manera trimestral y semestral. Este enfoque sistemático permite identificar áreas de mejora, mitigar posibles riesgos y asegurar que los objetivos estratégicos se cumplan de manera efectiva. Además, estos análisis periódicos facilitan la toma de decisiones informadas y el ajuste oportuno de estrategias para mantener y mejorar el desempeño institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación estratégica del ITSC</li> <li>• Presupuesto Plurianual</li> <li>• POA</li> <li>• Matriz de Riesgo</li> <li>• Informes semestrales</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del</p>	<p>El Instituto dispone de una plantilla diseñada para documentar los procesos, la cual incluye un</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>apartado para la descripción detallada de cada proceso y otro para identificar al propietario y a los responsables de cada etapa de este.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de puestos</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Formulario de levantamiento de procesos.</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El ITSC a través de su órgano rector, la dirección de planificación y desarrollo, y con el apoyo de la dirección de tecnología, evalúan la complejidad de los procesos con el objetivo de reducir la dificultad operativa. Este esfuerzo busca optimizar, simplificar la ejecución de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de directivos</li> <li>• Desarrollo de aplicaciones implementados en los procesos administrativos y de servicios</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Nos hemos comunicado con los equipos técnicos de diversas universidades para intercambiar ideas sobre cómo mejorar el desarrollo de sus procesos. Además, participamos activamente en eventos organizados por el MAP, MESCYT y otras entidades relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feria Innova ITSC</li> <li>• Encuentros internacionales</li> <li>• Comité de proyectos e Innovación</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de</p>	<p>Tomando en cuenta los indicadores del SISMAP el ITSC cuenta con su carta compromiso y en el monitoreo cuatrimestral a través de encuestas y la</p>	

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>evaluación anual en la cual el ITSC logro un 99% de cumplimiento al igual de los compromisos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Informe de evaluación anual</li> <li>• Resultados de medición de encuestas</li> <li>• Acuerdos de desempeño</li> </ul>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>El ITSC cuenta con equipos y técnicas tecnológicas para salvaguardar las informaciones críticas y generales garantizando la protección de datos personales e informaciones estatales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de alojamientos (SharePoint)</li> <li>• Policía de Respaldo y Seguridad de la información (Backup).</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>El Instituto busca la participación de los ciudadanos/clientes en la mejora del diseño de sus servicios y productos mediante encuestas de satisfacción, la encuesta de carta compromiso, buzones para quejas y sugerencias, así como mediante llamadas telefónicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción por chat redes sociales</li> <li>• Correos de seguimiento a las quejas y sugerencias.</li> <li>• Informe de la encuetas de satisfacción</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>• Carta compromiso</li> <li>• Sistema 311</li> </ul>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>El instituto utiliza métodos innovadores orientados a satisfacer las necesidades del ciudadano/cliente. Desarrollando aplicaciones para la mejora de los servicios y cubrir las demandas del ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Servicios estudiantiles</li> <li>• Sistema de Biblioteca (LibraryPro).</li> <li>• Implementación de nuevo sistema académico (Probus)</li> </ul>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>El ITSC aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y promoviendo la inclusividad y cubriendo las expectativas de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisión de estudiantes de diferentes orígenes étnicos.</li> <li>• Política de Servicio Estudiantil</li> <li>• Programas de formación y desarrollo profesional</li> </ul>	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados,	<p>El ITSC promueve la fácil accesibilidad a los productos ofrecidos a ciudadanos/clientes a través de los diferentes canales correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Pantalla o Monitores informativos</li> </ul>	

carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Admisión</li> <li>• Departamento de servicios estudiantiles</li> <li>• Carta Compromiso.</li> <li>• Modelo Educativo.</li> <li>• Página Web</li> <li>• Radio Comunitaria.</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El Instituto ha establecido colaboraciones estratégicas y ha alineado sus procesos con socios clave en los sectores privado, sin ánimo de lucro y público, con el fin de fortalecer sus iniciativas y maximizar el impacto de sus actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios realizados con Universidades del sector privado</li> <li>• Ejecución del Programa 2+2 con otras universidades</li> <li>• Ferias de intercambio de conocimientos</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se han establecido numerosos convenios con Instituciones de Educación Superior (IES) para llevar a cabo homologaciones y convalidaciones de asignaturas, además de otros proyectos académicos. Esto se complementa con la implementación del proyecto Marco Nacional de Cualificaciones y República Digital.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y convenios.</li> <li>• Desarrollo de aplicativos tecnológicos</li> <li>• Identificación de socios potenciales.</li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>El instituto está en contacto permanente con los demás IES y otras organizaciones/proveedores de servicios para solucionar queja y inquietudes para la mejora a los procesos que la Institución desarrolla y de servicios contratados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de firma de convenios</li> <li>• Comité de compras.</li> </ul>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>En el ITSC, se organizan reuniones periódicas del equipo de trabajo con el objetivo de fomentar la socialización y la generación de ideas innovadoras. Estas sesiones proporcionan una plataforma para que los miembros del personal compartan sus opiniones y sugerencias. Durante estas reuniones, se evalúan de manera integral las condiciones de trabajo y el desarrollo tanto de las Direcciones como de los empleados. Se revisan los progresos alcanzados, se identifican áreas de mejora y se discuten nuevas iniciativas que puedan beneficiar a la organización en su conjunto. Este enfoque colaborativo asegura que todas las voces sean escuchadas y que se promueva un ambiente de trabajo inclusivo y proactivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de reuniones</li> <li>• Plan de ejecución</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de día de cumpleaños</li> <li>• Política de combustible</li> <li>• Bonos por indicadores</li> <li>• Política de promoción</li> </ul>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>En la Institución, se implementan intercambios de datos y servicios compartidos con socios clave en los sectores público y privado. Estas colaboraciones están diseñadas para facilitar el acceso a la información y asegurar una coordinación eficiente y transparente de los procesos. Al compartir recursos y datos de manera estratégica, se optimiza la eficiencia operativa y se promueve una comunicación fluida entre todas las partes involucradas. Esta práctica no solo mejora la accesibilidad y la calidad de los servicios prestados, sino que también fortalece las relaciones interinstitucionales y fomenta un entorno de trabajo colaborativo y transparente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios firmados y en ejecución con entidades públicas y privadas</li> <li>• Alianzas con IES</li> <li>• Conferencias y talleres en auditorio del ITSC</li> </ul>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>El ITSC a través de la Vicerrectoría de Vinculación y extensiones acuerda y utiliza asociaciones en diferentes sectores de San Luis y Sto Dgo este para dar a conocer y brindar sus servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña ITSC en tu comunidad</li> <li>• Informe de Visitas y reuniones con el sector empresarial.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con líderes comunitarios de San Luis</li> </ul>	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>En el ITSC realizamos encuestas para ver la valoración de nuestros ciudadanos/clientes y conocer la reputación general, Los resultados fueron:</p> <p style="text-align: center;"><b>Índice general de Satisfacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2022 = 87%</li> <li>➤ 2023 = 88%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados encuesta de satisfacción ciudadana 2022</li> <li>• Informe de resultados encuesta de satisfacción ciudadana 2023</li> </ul>	

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El ITSC muestra resultados con tendencia de 2 años sobre el nivel de percepción de los ciudadanos en los informes de encuesta 2022 y 2023:</p> <p><b>Información proporcionada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 87% 2022</li> <li>➤ 88% 2023</li> </ul> <p><b>Claridad de la información brindada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 87% 2022</li> <li>➤ 88% 2023</li> </ul> <p><b>Atención brindada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 89% 2022</li> <li>➤ 87% 2023</li> </ul> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 85% 2022</li> <li>➤ 87% 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana 2022-2023.</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No contamos con esta medición</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>		<p>No contamos con esta medición</p>
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En el ITSC hemos aumentado el nivel de confianza de estar en el portal con un 47% en la transparencia reflejaba en el año 2022, a llegar a posicionarnos</p>	

	<p>con una puntuación de 90% 2023 en transparencia en la información.</p> <p>Índice de transparencia 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 47%</li> </ul> <p>Índice de transparencia 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 90%</li> </ul> <p>Índice de transparencia 2024</p> <p>85%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de transparencia gubernamental en el cuadro de mando integral.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
<p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>El Instituto Técnico superior comunitario realiza mediciones de satisfacción de los servicios anual para validar la autenticidad y calidad de los servicios prestados de manera presencial, arrojando puntuaciones satisfactorias y oportunidades de mejora de los servicios</p> <p><b>Confianza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2022= 87%</li> <li>➤ 2023= 88%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultado Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2022</li> <li>• Informe de Resultado Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios 2023</li> </ul>	

<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En el instituto trabajamos y nos esforzamos para que nuestros servicios lleguen y sean muy accesibles para los ciudadanos/clientes.</p> <p>Facilidad con la que consiguió ser atendió</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 86% 2022</li> <li>➤ 87% 2023</li> </ul> <p>Horario de atención al público</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 86% 2022</li> <li>➤ 88% 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En el ITSC cumplimos con los estándares de calidad de acuerdo con los compromisos estándar asumido en la carta compromiso es de un 85% institución obtuvo un 99% en su primera evaluación anual dando cumplimiento a los servicios comprometidos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados evaluación CCC 2023-2024</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Resultados sobre el monitoreo del cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios brindados, presentando un promedio general de satisfacción correspondiente a 2 años de un 87.5%. Asimismo, el promedio de satisfacción respecto al tiempo de entrega en el servicio es de un 86.5%.</p>	

	<p>Calidad en los servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 87% = 2022</li> <li>➤ 88% = 2023</li> </ul> <p>Tiempo de entrega del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 84% = 2022</li> <li>➤ 89% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultado Encuesta Satisfacción Ciudadana</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>El ITSC cuenta con una dirección de Tecnología capacitada e innovadora enfocada en la digitalización de sus procesos administrativos y académicos y cuenta con una amplia cantidad de aplicativos de desarrollo e innovadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Sistema de convenios</li> <li>• Sistema de ponche electrónico (Asispro)</li> <li>• Sistema de nómina docente (Sysnom)</li> <li>• Volante de pago</li> <li>• Sistemas de servicios estudiantiles</li> </ul>	No se evidencian mediciones
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia resultados con tendencia de 2 años, respecto al tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud (agilidad), mostrando un promedio de satisfacción de un 85%.</p> <p><b>Agilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 84% = 2022</li> <li>➤ 86% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Desde la Dirección de Tecnología del ITSC, se han desarrollado numerosos sistemas que han facilitado la digitalización de diversos procesos dentro de la organización. Estos sistemas permiten almacenar los datos de los servicios solicitados, gestionar los controles de los convenios y las alertas de vencimiento, así como supervisar la asistencia de los docentes, lo que incluye la gestión de la carga horaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Library Pro</li> <li>Sistema de convenio</li> <li>Asispro</li> <li>Implementación de sistema ODOO</li> <li>Volante de pagos</li> <li>Redes sociales</li> </ul>	No se muestran mediciones

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		

Se confirma resultados con tendencia de 2 años relativo a la existencia de medición de la variable tiempo de espera para ser atendido, presentando un promedio de satisfacción de un 97.02%. De igual se determina que existen resultados de medición respecto al tiempo de entrega del servicio, mostrando un promedio de satisfacción de un 85%.

## Tiempo de espera

- 84% = 2022
- 86% = 2023

### Evidencias:

- Encuesta de satisfacción ciudadana

2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencian un compromiso de 15 días laborables para tramitar las quejas y dar respuesta al ciudadano/cliente. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de Encuesta 1er cuatrimestre CCC 2024.</li><li>• Matriz de registro de quejas y sugerencias</li></ul>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Se confirman resultados con tendencia de 1 años relativo a la existencia de medición de la valoración del servicio de manera correcta y sin errores, con una puntuación de satisfacción de 99%. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de evaluación CCC 2023-2024</li></ul>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	De acuerdo con los compromisos asumidos en la carta compromiso la Institución obtuvo un 99%. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de evaluación CCC ITSC con un 99% de cumplimiento.</li></ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La institución cuenta con diversos canales de información, lo cual han contribuido a la mejora de la transparencia con una comunicación clara. A fines de interactuar con los ciudadanos, estos canales son: presencial (oficina principal, y Oficina Libre Acceso a la Información (OAI), telefónico, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube con la cuenta @ITSC el correo institucional itsc@edu.do, radio informativa y el portal web www.itsc.edu.do</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Pantallazos redes sociales/canales de información.</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Instituto se esfuerza por proporcionar información precisa y actualizada al ciudadano o cliente, utilizando diversos medios de comunicación para asegurar su disponibilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Líneas telefónicas</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>En el Instituto, los objetivos de la organización se encuentran detalladamente resumidos en el plan estratégico institucional. Este documento, que abarca las metas y directrices esenciales para el desarrollo y progreso de la institución, está accesible al público en la página web oficial del Instituto. De esta manera, se garantiza la transparencia y la posibilidad de que todos los</p>	

	<p>interesados puedan conocer y entender las prioridades y enfoques estratégicos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web: <a href="http://www.itsc.edu.do">www.itsc.edu.do</a></li> <li>• Portal de Transparencia</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La organización pone a disposición del público datos abiertos, sencillo es para las personas acceder y utilizar esa información. contamos con una oficina de libre acceso a la información puede recibir cualquier información con facilidad y rapidez además de que puede acceder al portal de transparencia en la página web del ITSC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de transparencia en la página web del ITSC</li> <li>• Cuadro de mando Integral</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia resultados con tendencia de 2 años relativo al horario de atención, exhibiendo un promedio de satisfacción de un 86%.</p> <p>Horario de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 86% = 2022</li> <li>➤ 86% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de satisfacción al ciudadano</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.		

Se observan resultados de 2 años relativo a la variable tiempo de espera para será atendido, presentando un promedio de satisfacción de un

## Tiempo de espera

- 87% = 2022
- 90% = 2023

### Evidencias:

- Informe de encuesta de satisfacción ciudadana

7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se confirma resultados con tendencia de 2 años relativo a la variable tiempo de entrega del servicio presentando un promedio de satisfacción de un 88.5% Los resultados mencionados se confirman por medio de las encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Tiempo de espera</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 87% = 2022</li><li>➤ 90% = 2023</li></ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de encuesta de satisfacción</li></ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>El instituto tiene en cuenta los precios de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y clientes. En su división de Educación Continua, se imparten cursos, diplomados y talleres, así como carreras técnicas superiores con un costo de RD\$500 por cuatrimestre, un precio muy accesible para todos los niveles y estatus económicos de la comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Matriz de costos por carreras</li></ul>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos	<p>El Instituto cuenta con su primera versión carta compromiso al ciudadano la cual esta colgada en la</p>	

servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>página web <a href="http://www.itsc.edu.do">www.itsc.edu.do</a>. además, dispone del desglose de la cartera de los servicios con los requerimientos exigidos, a fin de que los ciudadanos puedan consultar dichos requisitos antes de solicitar sus trámites.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web del ITSC</li> </ul>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>El ITSC se destaca por implementar métodos novedosos e innovadores para mejorar la atención a los ciudadanos y clientes. Esto incluye la adopción de tecnologías avanzadas, la actualización constante de sus procesos y la formación continua de su personal. El objetivo es ofrecer un servicio más eficiente, personalizado y de alta calidad, que responda de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de ayuda</li> <li>• AcadMedia</li> <li>• Intranet</li> <li>• Chat en Línea de la Pagina Web</li> </ul>	No se evidencian mediciones

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DM-Redes Sociales</li> <li>• Canal de Instagram</li> <li>• Canal de WhatsApp</li> </ul>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>La confirman resultados con tendencia de 2 años, relativo a la medición de la variable diversidad de género de los ciudadanos que vienen realizar algún trámite en la institución.</p> <p><b>Genero ciudadano 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masculino 31%</li> <li>➤ Femenino 69%</li> </ul> <p><b>Genero ciudadano 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masculino 15%</li> <li>➤ Femenino 75%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul>	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Los ciudadanos y clientes son un activo principal en nuestra institución, por lo que los involucramos activamente en nuestros procesos. El ITSC provee los medios para que los ciudadanos participen en la mejora de los productos y servicios, los cuales a través de ellos tienen la oportunidad de expresar su nivel de satisfacción y sus comentarios para mejorar, evidenciados en la aplicación de las encuestas de satisfacción. Asimismo, disponen de diferentes vías para que los mismos externen sus quejas, sugerencias y reclamaciones, como: sistema 311, buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones ubicados en las áreas de servicios al público, redes sociales, programa de radio y línea telefónica</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Solicitud de información</li> <li>• Plan de comunicación externa</li> <li>• Carta compromiso al Ciudadano</li> <li>• Pantallazos redes sociales/página</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>		<p>No se ha medido</p>

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se han realizado diversas encuestas dirigidas a ciudadanos, clientes y grupos de interés para recoger sus opiniones y percepciones en donde promediamos un nivel de satisfacción por los ciudadanos clientes de 87.5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Índice de satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 87% = 2022</li> <li>➤ 88% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Ciudadanos/clientes.</li> <li>• Informa de encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se observa una puntuación en liderazgo y participación 94.2% y en colaboración y trabajo en equipo 95%, esto arroja un promedio 94.5% en el involucramiento del personal en la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta Clima Organizacional</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La organización incorpora a los directivos y encargados de áreas en la implementación de nuevos procesos, implementación de mejoras, y informaciones generales sobre la institución.</p> <p>Recibimos la visita del MESCYt, para el levantamiento de evidencias del plan de mejora de la evaluación Quinquenal 2022, en donde se participaron todas las áreas involucradas en el levantamiento 176 acciones de mejoras encontradas en la organización y en la cual</p>	

	<p>presentamos una cantidad de evidencias para 81 acciones, logrando pasar la evaluación en ese momento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de levantamiento de las acciones de mejoras</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Con la encuesta de clima y cultura organizacional; en el año 2023, en la variable “Identidad con la Institución y valores” se obtuvo un 94.75%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de Encuesta Clima Organizacional</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>El instituto trabajó en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) para llevar a cabo la encuesta de Clima Laboral, en la cual se involucró activamente a todos los miembros del personal. En la cual los colaboradores manifestaron que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación con un porcentaje de aceptación de un 92.83%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de clima y cultura organizacional 2023</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>El ITSC, conlleva una gran responsabilidad social realizando operativos de salud, consultas y capacitaciones. En 2023 se realizaron 1,119 atenciones prehospitalarias a la ciudadanía, 94</p>	

	<p>capacitación de gestión de riesgo, 860 consultas, 550 ayuda humanitaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa ITSC en tu Comunidad</li> <li>• Listado de asistencia brindada</li> </ul>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En el año 2023, en la encuesta de clima y cultura organizacional en la dimensión mejora y cambio se obtuvo un 92.01%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado de encuesta de clima organizacional 2023</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Con la encuesta de clima organizacional, en el año 2023, en la dimensión de Uso de la Tecnología se conoció que.</p> <p>Uso de tecnología 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90.73%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado de encuesta de clima organizacional 2023</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Con la encuesta de satisfacción ciudadana obtuvimos un porcentaje de la siguiente manera.</p> <p>Encuesta de satisfacción ciudadana 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 87%</li> </ul> <p>Encuesta de satisfacción ciudadana 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 88%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta de Satisfacción</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se ha medido esto
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En la encuesta de clima organizacional del ITSC se destacó los siguientes resultados.</p> <p>Dimensión Normativa y Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 94% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuesta de clima organizacional.</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		No se ha medido
4) La gestión del conocimiento.		No se ha medido esto
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Un 92 % de los colaboradores está de acuerdo de que el ITSC cuenta con una buena comunicación entre las áreas y un 95.86% de los colaboradores dice que tenemos una buena retroalimentación y orientación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados estudio de clima organizacional 2023</li> </ul>	

6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	De igual forma en la dimensión reconocimiento laboral, obtuvimos 90%. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados Encuesta del Clima 2023</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se tiene esta medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Con la encuesta de clima y cultura organizacional, se les da la participación a los colaboradores de evaluar las condiciones de trabajo y aportar sugerencias para mejoras. Encuesta de clima y cultura organizacional el nivel de satisfacción general obtenido es 90%. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados Encuesta del Clima Laboral 2023</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En el ITSC garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores mediante el programa de Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 115 de 149 Documento Externo SGC-MAP flexibilidad laboral para el personal, el disfrute de días y fechas superiores a lo establecido en la Ley 41-08. En la encuesta de clima organizacional se midió el apoyo institucional ante urgencias personales.	

	<p>Balance trabajo y Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 89% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado encuesta clima organizacional.</li> </ul>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En el ITSC garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores mediante el programa de flexibilidad laboral para el personal, el disfrute de días y fechas superiores a lo establecido en la Ley 41-08.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Licencias por maternidad y paternidad</li> <li>-Licencias por enfermedad</li> <li>-Días libre por cumpleaños</li> <li>-Vacaciones colectivas</li> </ul> <p>En la encuesta de clima organizacional se midió el apoyo institucional ante urgencias personales.</p> <p>Balance trabajo y familia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 89% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultado encuesta clima organizacional.</li> </ul>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La institución dispone de una estructura organizativa sólida y de condiciones ambientales óptimas para asegurar el buen desempeño de los empleados y la satisfacción de los ciudadanos/clientes. Se han diseñado espacios de trabajo cómodos y funcionales que facilitan la ejecución.</p>	

	<p>En la dimensión de elementos tangibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La modernización de las instalaciones y equipo arrojó una puntuación de un 87% en 2022. Y un 855 en 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la encuesta de clima y cultura organizacional obtuvimos los siguientes resultados en la dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo.</p> <p>Dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 93% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado encuesta del clima Organizacional.</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Para conocer el nivel de motivación y empoderamiento de los empleados el instrumento perfecto es la medición del clima organizacional y la encuesta de gerencia y liderazgo. En la encuesta de clima organizacional se destaca los siguientes resultados:</p>	

	<p>Dimensión de Liderazgo y Participación</p> <p>➤ 94% = 2023</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta Clima Laboral</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la encuesta de clima organizacional 2023, se destaca en la evaluación de la dimensión de Capacitación especializada y desarrollo”, un 93% positivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta Clima Labora</li> </ul>	

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

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se ha medido
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En el 2022 se conformó el primer grupo focal para el levantamiento de áreas de mejoras institucional y la creación de un plan de acción. También conformación de un equipo para realizar benchmarking sobre diversos temas de interés institucional y su informe de resultado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Creación de mesas de trabajo en el año 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-NOBACI</li> <li>-Modelo CAF</li> <li>-Presupuesto Plurianual</li> <li>-Meta presidencial</li> </ul>	No se tiene mediciones

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participación</li> <li>• Informe de avances</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se ha medido
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Con la encuesta de satisfacción ciudadana obtuvimos un porcentaje de la siguiente manera.</p> <p>Encuesta de satisfacción 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 87%</li> </ul> <p>Encuesta de satisfacción 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 88%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de Encuesta de Satisfacción</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>El rendimiento individual es medido mediante las evaluaciones del desempeño basado en logro de metas y competencias al realizarse anualmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2023 = 400 empleados</li> <li>➤ 2024 = 441 empleados</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla de evaluación del desempeño 2023-2024.</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En el ITSC los empleados se capacitan y actualizan de manera frecuente sobre los sistemas tecnológico en todas las áreas. En la encuesta de clima</p>	

	<p>organizacional se presentan los siguientes resultados en la variable sobre Uso de Tecnología fueron de 90% de aceptación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados estudio de clima organizacional 2023.</li> </ul>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>El éxito de las actividades formativas es indicado en la memoria institucional, al tomarse en cuenta al finalizar el año el cumplimiento del Plan de Capacitación formulado a principios de año.</p> <p>El Nivel de cumplimiento del plan de capacitación anual es.</p> <p>Nivel de cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2023 = 96%</li> <li>➤ 2024 = 98%</li> </ul> <p>En la encuesta de clima del año 2023, obtuvimos un 93.28% en el área de capacitación especializada y desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador SISMAP</li> <li>• Resultado de encuesta de clima organizacional</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El rendimiento individual es medido mediante las evaluaciones del desempeño basado en logro de metas y competencias al realizarse anualmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2023 = 400 colaboradores</li> <li>➤ 2024 = 441 colaboradores</li> </ul>	

	<p>En la encuesta de clima organizacional 2023, se destaca en la evaluación de la dimensión de “Enfoque a resultado y productividad”, un 94.88% positivo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla evaluación del desempeño 2023</li> <li>• Informe de resultado encuesta de clima organizacional.</li> </ul>	
--	--	--

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>l) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El ITSC a través de su órgano rector y la Vicerrectoría de vinculación y extensión con el medio, realizan jornadas sociales, charlas, ferias, talleres, capacitaciones a través de la división de educación permanente y las coordinaciones de carreras. Eventos culturales en las comunidades y de apoyo a instituciones, eventos a las efemérides</p>	<p>No se evidencian mediciones</p>

	<p>y colaboración de sensibilización en las comunidades en vulnerabilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa ITSC en tu comunidad</li> <li>• Fotos</li> <li>• Listado de asistencia de beneficiarios</li> </ul>	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>En el ITSC, las actividades culturales y las charlas abiertas a la comunidad desempeñan un papel vital en la integración y enriquecimiento tanto de los miembros internos como de los externos de la institución. Estas iniciativas no solo promueven la diversidad cultural y el intercambio de ideas, sino que también fortalecen los lazos entre la institución educativa y la comunidad circundante.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de uso de auditorio, salones y espacios abiertos del ITSC</li> <li>• Préstamo de Auditorio</li> <li>• Fotos de actividades realizadas</li> </ul>	No se evidencian mediciones
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,	Las iniciativas continuas dirigidas a través del programa ITSC en tu comunidad para las comunidades se coordinan con programas de	No se evidencian mediciones

<p>incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>capacitación, charlas y colaboraciones, consultas, operativos medicos con instituciones clave para asegurar la relevancia en temas de movilidad y seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa ITSC en tu comunidad</li> <li>• Listado de asistencia a operativo</li> </ul>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El ITSC impacta de manera positiva en la calidad de la democracia ya que en la academia cuenta con una política inclusiva la cual le da apertura a la ciudadanía sin distinción, además de contar con un comité de Integridad que vela por los compromisos éticos del ITSC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transparencia</li> <li>• Cumplimiento de la Ley 200-04</li> <li>• Cumplimiento de la Ley 48-01</li> <li>• Comité de Integridad</li> <li>• Código de Integridad Institucional</li> </ul>	<p>No se evidencian mediciones</p>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>En el ITSC, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos digitalizado numerosos procedimientos departamentales para reducir el uso continuo de materiales desechables. Cumpliendo con las leyes medioambientales, con programas sociales en donde se plantan árboles, cumplimiento de recogida de basura, cuidado de las áreas verdes etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolección de los desechos</li> <li>• Plan de utilización y vida útil de los equipos informáticos.</li> </ul>	<p>No se evidencian mediciones</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de uso de papel por uso herramientas tecnológicas</li> <li>• Plan de Mantenimiento de áreas verdes</li> </ul>	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>El ITSC realiza su encuesta de satisfacción ciudadana para saber la opinión pública de nuestros clientes externos, obtuvimos un porcentaje de la siguiente manera.</p> <p><b>Accesibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 88% = 2022</li> <li>➤ 89% = 2023</li> </ul> <p><b>Claridad de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 87% = 2022</li> <li>➤ 88% = 2023</li> </ul> <p><b>La atención brindada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 89% = 2022</li> <li>➤ 87% = 2023</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuesta de satisfacción</li> </ul>	

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción		No se ha medido.

de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>En el ITSC, la Vicerrectoría de Vinculación y Extensión organiza reuniones y acercamiento con líderes comunitarios para brindar información sobre los productos de la institución que impactan a la ciudadanía y para pactar alianzas para el desarrollo de la institución y los ciudadanos/cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de reuniones</li> <li>• Informes de reuniones</li> <li>• Listado de asistencia de reuniones</li> <li>• Convenios y alianzas firmadas</li> </ul>	No se evidencian mediciones
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>En el ITSC, la Dirección de Comunicaciones supervisa todas las publicaciones sobre la institución, tanto positivas como negativas, y proporciona seguimiento y respuestas en los casos que lo requieren.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe resumen de actividades de comunicaciones</li> <li>• Listado de asistencia a reuniones</li> <li>• Plan de comunicación externa</li> </ul>	No se evidencian mediciones
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	El ITSC es una institución inclusiva y accesible para personas con cualquier tipo de discapacidad, tanto entre sus colaboradores. Contamos con un departamento de empleabilidad el cual se encarga de abrirle los caminos en el ámbito laboral al estudiante egresado de la Institución.	No se evidencian mediciones

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se tienen mediciones
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No se tienen mediciones
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>La organización, garantizamos la protección de la salud mediante el programa ITSC en tu comunidad 2023. La Vicerrectoría de vinculación con la comunidad y el Centro de Atención Pre-Hospitalaria, dedicados al bienestar tanto del personal como de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 180 charlas y capacitaciones de la unidad de riego</li> <li>• 1,119 atenciones prehospitalaria a los ciudadanos</li> <li>• 450 consultas en programa ITSC en tu comunidad</li> <li>• 250 ayudas comunitaria</li> </ul>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha medido

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Los resultados de Outcomes en mayo 2023 de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación superior 2493 en 2023</li> <li>• Educación Permanente 9,493 en 2023</li> <li>• Vinculación con la comunidad y las empresas 62 en 2023</li> <li>• Gestión de riesgo 1,119 en 2023</li> </ul>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se mide esta variable.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se mide esta variable.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El ITSC tiene 33 convenios con instituciones públicas y privadas. Actualmente, hemos cumplido con 17 acuerdos en ejecución y estamos en proceso de revisión y firma para los otros 16 acuerdos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz control de convenios del ITSC 2024.</li> <li>• Informe de acuerdos vigentes.</li> </ul>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Actualmente el instituto recibió su primera evaluación anual CCC, en fecha de febrero 23, 2024 en donde MAP valido y monitorio el cumplimiento de los servicios comprometidos con un nivel de cumplimiento de 99%.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe resultados de evaluación Carta Compromiso 2023-2024.</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia que el ITSC trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. Plan operativo Anual <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 80% = 2022</li> <li>➤ 84% = 2023</li> </ul> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>POA</li> <li>Memoria Institucional</li> </ul>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	En el ITSC se implementan cambios positivos y nuevas ideas en los métodos y procedimientos existentes. Simplificando y agilizando algunos procesos. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de sistema de nómina docente (Sysnom).</li> <li>Implementación de pago nomina administrativa por SASP.</li> </ul>	No se evidencian mediciones

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de volante de pagos.</li> <li>• Implementación de sistema de convenios</li> <li>• Implementación de sistema de base de datos para para gestionar de manera integral las informaciones de los empleados (OODO).</li> <li>• Ponche electrónico (Asispro)</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>El ITSC ha logrado eficientizar sus acuerdos de colaboración. En lo que va de año de este 2024, ya contamos con 12 convenios las cuales 6 ya están firmados y en proceso de ejecución y los otros 6 restantes en proceso de firmas. Con un Grado de de eficiencia de un 100% en ejecución de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de monitoreo de los acuerdos y convenios</li> <li>• Matriz de control de Acuerdos y Convenio</li> </ul>	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha medido.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido.

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC) obtuvo la aprobación de la Evaluación Quinquenal del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), de conformidad con la guía de valoración de la calidad institucional que se realiza cada cinco años en cumplimiento a lo establecido en la Ley 139-01, que fiscaliza el sistema educativo universitario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de Certificado de Implementación del Plan Quinquenal para la educación Superior</li> </ul>	<p>No se evidencian medido</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>A través del SIGEF, cada trimestre reportamos los avances y gastos financieros que hemos alcanzado con sus respectivas evidencias y cargado a nuestro portal de transparencia. El cual es medido y no puede superar un 5% de desvió en la parte física ni financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de educación mensual en PDF enviado a la máxima autoridad</li> <li>• Matriz de gasto presupuestario cargado al portal de transparencia</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se ha medido.</p>

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

Documento Externo  
SGC-MAP