



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Tecnológico de las Américas

FECHA:

31 de agosto del 2021

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <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</p>	<p>La institución ha revisado y reformulado su Misión y Visión Institucional, dentro de las actividades de reformulación del plan estratégico institucional 2021-2024, involucrando a todos los grupos de interés desde los colaboradores de todos los niveles, clientes, ciudadanos, entes reguladores, y aliados. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional 2021-2024• Carnets portados por los empleados• Listado de asistencia del proceso de planificación. <p>Los valores institucionales se encuentran actualizados y definidos en el marco general de valores del sector público. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Carta Compromiso al Ciudadano• Síntesis del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 <p>La formulación de nuestro plan estratégico se realizó tomando en cuenta: END, Planes sectoriales, Plan del gobierno 2020-2024 y Manual de formulación de planes estratégicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Síntesis del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 <p>La Misión, Visión y política de calidad están desplegados en cuadros en los diferentes departamentos de la institución, así como están en el Plan estratégico Institucional. Se envió un correo masivo para el conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Materiales institucionales del proceso de inducción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de inducción • Memoria Institucional • Presentaciones de inducción • Registro de asistencia para la elaboración del POA <p>La revisión de la misión, visión y valores, se realiza desde la perspectiva estratégica cada 4 años, siendo su última revisión en el 2020. Además, la alta dirección repasa el marco institucional durante las reuniones de Revisión Por La Dirección donde se revisan las necesidades de adecuación en referencia al entorno externo. En avance a la propuesta para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se han realizado talleres, encuentros y un borrador preliminar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional 2017-2020. • Síntesis del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <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>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Mediante la Comisión de Ética, su marco jurídico y la aplicación del Código de Ética del Instituto Tecnológico de las Américas de acuerdo a la Resolución 1/2019 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la institución ha desarrollado un sistema de prevención de comportamientos no éticos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juramentación del Comité de Ética • Código de ética interno del ITLA <p>En el ITLA se refuerza la confianza, lealtad y respecto entre los directivos/empleados.</p> <p>Evidencia: Reuniones de revisión por la dirección, Charlas de Liderazgo</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Mediante la normativa ISO 9001:2015 y el respaldo de una estructura organizativa con sus documentaciones referentes, se garantiza la adecuada gestión y un sistema basado en procesos. Agregando la aprobación del Ministerio de Administración Pública respecto a la estructura organizacional.</p> <p>Evidencia: Manual de funciones, estructura organizativa Resolución 01-2019, Manual de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	<p>cargos y mapa de procesos basado en la norma ISO 9001:2015</p> <p>El departamento de Recursos Humanos desarrolla una planificación de los cambios existentes como proyectados en relación a la estructura y desempeño. En esta planificación se identifican y fijan las prioridades. Evidencia: Planificación de Recursos Humanos 2021.</p> <p>El ITLA define en cada uno de los niveles de organización indicadores de objetivos y los resultados esperados de acuerdo con las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés con los que se interactúa. Evidencia: Plan Estratégico Institucional y el sistema de Monitoreo Trimestral del alcance de los objetivos, Matriz de grupos de interés, FODA</p>	
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados</p>	<p>A través de la revisión de las evidencias de ejecución de planes operativos se realizan informes trimestrales y a través de la matriz de riesgo se identifican todas las acciones que pudieran afectar el objetivo de la institución. Evidencias: informes trimestrales de avance de los planes operativos e informe semestral de la administración y valoración del Riesgos.</p> <p>El ITLA cuenta con un sistema de Gestión de Calidad desde el año 2006, siendo pionero en la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <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>implementación de las ISO en las instituciones públicas. Evidencia: Sistema de Gestión de Calidad, Certificación de la norma ISO 9001:2015, autodiagnóstico CAF.</p> <p>Reconociendo la importancia de la comunicación entre las partes internas y externas, el ITLA provee canales para una comunicación eficaz contribuyendo al éxito de la institución. Evidencia: Site de Documentación (Uso Interno), Correo institucional, carpetas compartidas, boletín institucional, Grupo de WhatsApp interno, (Redes sociales, pág. web, medios)</p> <p>En el ITLA se proveen condiciones para el trabajo en equipo, la realización y gestión de proyectos y procesos. Evidencia: seguimiento a metas institucionales, metas misionales (académicas), equipo de auditores internos, equipo de monitoreo de las NOBACI, Comité de Calidad, (Correo de reuniones, minutas, fotos, comisiones ej.: Sistap)</p> <p>Reconociendo la importancia de la comunicación entre las partes internas y externas, el ITLA provee canales para una comunicación eficaz contribuyendo al éxito de la institución. Evidencia: Site de Documentación (Uso Interno), Correo institucional, Asignación de flota, carpetas compartidas, boletín institucional, Grupo de WhatsApp interno</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <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>La mejora continua de los procesos institucionales se refleja en la Revisión por la Dirección donde conforme a lineamientos de la norma se deben presentar las acciones de mejora del SGC y se cuenta con el formulario de acciones correctivas y seguimiento a las acciones de mejora identificadas en el Plan de mejora CAF.</p> <p>Evidencia: Presentación de Revisión por la Dirección, Formulario de Acciones Correctivas y de Mejora</p> <p>Los cambios de impacto institucionales que reflejan en el planteamiento y revisión del Plan Estratégico Institucional. En el mismo se toman en cuenta a los colaboradores y los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia: Levantamiento del plan estratégico 2017-2020, Insumo de los grupos de interés participantes, Presentación/lanzamiento del Plan Estratégico Institucional a empleados y grupos de interés relevantes, difusión carta compromiso, minuta</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de</p>	<p>En el ITLA se manifiesta un sólido compromiso por el mantenimiento de los valores mediante el ejemplo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <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</p>	<p>Evidencia: Conformación de comisiones para aprobación de beneficios de capacitación, declaraciones juradas, evaluaciones de desempeño orientadas al cumplimiento de valores y objetivos, (Código de Ética)</p> <p>La relación entre líderes y empleados refleja una cultura de confianza para garantizar la no discriminación entre las partes. Evidencia: Comisiones interdepartamentales, Política Bienestar institucional, Política Bienestar Estudiantil, fotos baños y rampas</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>	<p>Los empleados se encuentran informados de manera periódica de los asuntos claves referentes a la organización Evidencia: Convocatoria y a Reunión General de empleados, Reuniones de empleados</p> <p>Los empleados son impulsados a la consecución de los objetivos generales de la organización. Evidencia: Realización de planes de desarrollo, programa de beneficio de capacitaciones, seguimiento trimestral al cumplimiento de evaluación de desempeño, Política de Bienestar Institucional</p> <p>La gestión de responsabilidades, autoridades y competencias se potencia expresando en los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>perfiles de puesto pertinentes la responsabilidad de asumir cargos de manera interina en ausencia de líderes según la estructura jerárquica. Evidencia: perfiles de puesto.</p> <p>En el ITLA se provee de retroalimentación referente al desempeño a los empleados para fines de mejora organizacional. Evidencia: Evaluaciones de desempeño firmada por los colaboradores luego de compartirles sus retroalimentaciones, Política de apoyo al empleado, Plan de capacitación</p> <p>Los colaboradores del ITLA gozan de una cultura de promoción de desarrollo de competencias y aprendizajes. Evidencia: Formulario de Evaluación de Desempeño sección de propuesta de capacitación</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los grupos de interés del ITLA son expuestos a un ejercicio de evaluación de necesidades y expectativas cada 4 años, información que sirve de insumo para la elaboración del marco estratégico institucional pudiendo definir acciones que permitan la cobertura de esas necesidades de manera satisfactoria. Evidencia: Informe de encuesta a clientes corporativos, informe de egresados, informe de satisfacción de estudiantes</p> <p>El ITLA está comprometido con la apertura a colaborar con el levantamiento y desarrollo de políticas públicas relacionadas con el sector al que pertenece la institución. Evidencia: convenios, acuerdos Interinstitucionales)</p> <p>Las políticas públicas relevantes para la organización han sido incorporadas en los procesos y procedimientos de la organización. Evidencia: divulgación de normas legales, opinión legal, (nobaci)</p> <p>Los productos y servicios ofrecidos por la institución están directamente alineados con las políticas públicas y decisiones políticas en acuerdo con las autoridades acerca de los recursos necesarios. Evidencia: Documento de Plan Estratégico 2020-2024, donde se declara explícitamente la relación del plan con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan de Gobierno 2020 - 2024, Los objetivos de Desarrollo Sostenible y los productos del ITLA. Las metas y objetivos son plantados en base a la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <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>asignación presupuestaria por parte del gobierno central y las proyecciones en la cuenta de captación.</p> <p>El sistema de gestión de la organización involucra a los políticos y otros grupos de interés en su desarrollo. Evidencia: convenios con dirigentes de instituciones del Estado, reuniones con el clúster de las principales carreras del tecnólogo.</p> <p>La dirección del ITLA mantiene relaciones periódicas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas correspondiente; Como son las asistencias por parte del rector a las reuniones de consejo de gobierno ampliado, y demás convocatorias por parte de ministros de instituciones referentes.</p> <p>En el ITLA se desarrollan y mantienen alianzas y trabajos con grupos de interés. Evidencia: Convenios con instituciones publicas</p>	

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>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. 	<p>La institución identifica los objetivos estratégicos mediante el análisis periódicamente del entorno externo incluyendo el cambio legal, político, variable socioculturales, económicas y demográficas. Evidencias: Plan Estratégico 2020-2024</p> <p>La institución ha identificado los grupos de interés relevantes a través del levantamiento del Plan Estratégico Institucional y ha comunicado los resultados a través de la Memoria Institucional. Evidencias: ☑ FODA para diagnóstico actual del ITLA ☑ Formulario de preguntas para realizar el diagnóstico actual del ITLA (administrativo, docente y estudiantes) ☑ Registro de asistencia lanzamiento del plan estratégico (administrativo, docentes y estudiantes) ☑ Memoria Institucional (publicada en el Portal de transparencia), (Encuesta de satisfacción)</p> <p>La institución recopila de forma sistemática las informaciones relevantes del desempeño/desarrollo de la organización. Esto se realiza a través del Departamento de Planificación y Desarrollo, quienes apoyan los planes y lineamientos estratégicos de cada unidad y recopilan, actualizan, analizan y revisan los indicadores de cumplimiento de cada uno de los Planes Operativos de forma trimestral para asegurar el cumplimiento de los mismos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: ☑ Seguimiento del POA ☑ Seguimiento en el SISMAP ☑ Indicadores del desempeño	
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.	La institución analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas. Evidencias: ☑ Análisis FODA institucional ☑ Autodiagnóstico CAF ☑ Matriz de riesgos de los procesos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>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>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad</p>	<p>De forma anual la institución define los Planes Operativos de cada departamento, los cuales están directamente asociados a la misión y visión institucional. Evidencias: ☑ POA Institucional ☑ Plan Estratégico Institucional ☑ Matriz de riesgos de los procesos.</p> <p>El ITLA ha demostrado valerosos esfuerzos en la integración de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia institucional priorizando sus expectativas y necesidades. Evidencia: Listados de asistencia, revisión del plan estratégico, (Encuesta a los egresados)</p> <p>El objetivo 3.3.5.3 de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la Síntesis del plan estratégico institucional indica que se debe facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <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>igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital. Evidencia: ☑ Plan estratégico institucional ☑ Informe de becas otorgadas ☑ Informe de programas de extensión</p> <p>La institución cuenta con un presupuesto financiero anual y una planificación de las compras para asegurar la disponibilidad de los recursos en la organización. Evidencias: ☑ Plantilla del PACC ☑ POA ☑ Presupuesto institucional</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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>La estrategia y planificación se ha definido mediante el marco temporal, procesos, proyectos y estructura organizativa adecuada. Evidencia: Cronograma para la realización de planificaciones estratégicas del año entrante, matriz de proyectos estratégicos a desarrollar en el marco del plan estratégico.</p> <p>En el Plan Estratégico Institucional se detalla cada uno de sus objetivos y ejes estratégicos, los cuales se cumplen a través de los Planes Operativos Anuales, que a su vez se especifican en actividades puntuales que son plasmadas en los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores de la institución. Evidencias: Plan Estratégico Institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>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>Se realizó el lanzamiento del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 para comunicarlo a todos los empleados de la organización y además se publicó en el boletín institucional. Evidencias: Boletín Institucional (Correos masivos), Fotos del lanzamiento, Brochure del Plan Estratégico Institucional, Síntesis del Plan Estratégico en la intranet</p> <p>El departamento de Planificación estratégica es el encargado de monitorear, medir y evaluar el cumplimiento de los planes operativos. La revisión se realiza trimestralmente y se presenta en la reunión de revisión de POA's. Evidencias: Minuta de reunión, Hoja de asistencia de reunión, Agenda de revisión de POA's</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En la institución es de suma importancia la innovación en los procesos académicos y administración, es por esto que se realiza y se recibe (instituciones que lo soliciten) benchlearning para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>conocer buenas prácticas procesos que deseamos mejorar. Además, innovamos con la creación de nuevas carreras. Evidencias: Innovaciones del orbi, Dashboard para automatización de procesos manuales, automatización de pagos en línea, actualización de la página web, Hibot.</p> <p>En la institución se monitoriza de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y la demanda a través de los indicadores de gestión por departamentos. Evidencia: Acuerdos interinstitucionales.</p>	
<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</p>	<p>La innovación y modernización es compartida con los grupos de interés relevantes. Evidencia: Integración de los clústeres profesionales en el área de la tecnología en el desarrollo de nuevas carreras resultados de la innovación</p> <p>La institución promueve el uso de los recursos tecnológicos para fortalecer la interacción entre la organización y los clientes, en el cual se tiene un contacto más directo con los clientes/ciudadanos. Cuenta además con una Oficina de Acceso a la Información dirigida por un Responsable de Acceso a la Información que provee información a los</p>	

<p>y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>clientes ciudadanos, adicional al portal de transparencia, el cual muestra las informaciones requeridas por Ley, asegurando el acceso al conocimiento íntegro de la gestión. Evidencias: ☑ Portal de transparencia ☑ *311 Portal gubernamental ☑ Página Web institucional ☑ Correo electrónico para quejas y sugerencias ☑ Redes sociales (FB, Twitter, IG, YouTube)</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El ITLA asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados mediante el orden del levantamiento del presupuesto institucional. Evidencia: Cronograma para realización de presupuesto institucional anual</p>	

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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, con la finalidad de reclutar personal acorde a las competencias que exige el puesto que va a desempeñar. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>☑ Planificación de RRHH (SISMAP) ☑ Plan de capacitación ☑ Formulario de Planificación de creación de puestos y vacantes.</p> <p>La institución tiene establecido procedimientos de Recursos Humanos respaldados en la Ley No. 41-08 de Función Pública y el Reglamento 524-09 de Reclutamiento y Selección en la Administración Pública. Evidencias: Procedimiento de reclutamiento y selección.</p> <p>Teniendo en cuenta el Reglamento 524-09 de reclutamiento y selección, así como también la requisición de personal y la descripción de puesto, la institución se asegura de que la persona elegida sea la adecuada para desarrollar la misión, tareas y responsabilidades asignadas. En el proceso de reclutamiento y selección son aseguradas mediante un proceso riguroso de selección de candidatos el cual incluye: desde entrevistas estructuradas por competencias, pruebas de conocimientos técnicos y medición de rasgos conductuales. A través de la evaluación de desempeño se pueden determinar capacitaciones necesarias para el colaborador. Evidencias: Procedimiento de reclutamiento y selección de personal administrativo y docente (PR-RH-01), Manual de funciones, Evaluaciones de desempeño, Pruebas de Psicológica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>La institución ha desarrollado e implementado un procedimiento de reclutamiento y selección de personal</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) 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>7) 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</p>	<p>La institución ha desarrollado e implementado un procedimiento de reclutamiento y selección de personal. Evidencias: Procedimiento de reclutamiento y selección (PR-RH-01), Procedimiento de evaluación del desempeño laboral (PR-RH-07)</p> <p>Para la institución es de suma importancia el cumplimiento de las metas y el desempeño del personal, es por esto que de forma anual se les otorga un bono de desempeño a todos aquellos que obtengan un promedio de 85%. Evidencias: Evaluaciones de desempeño</p> <p>Todos los candidatos o personas que solicitan trabajo en esta institución tienen igual oportunidad de ser contratados siempre y cuando pueda demostrar que poseen las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar eficazmente un puesto vacante. No hay discriminación de género, discapacidad, religión, orientación sexual, etc. Muestra de ello, es que actualmente contamos con personal que presenta discapacidad y ha desempeñado hasta el momento eficientemente su labor.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Evidencias: Formulario de solicitud de empleo, Procedimiento de Reclutamiento y selección (PR-RH-01)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución cuenta con un(a) responsable de capacitación quien realiza anualmente el Plan de Capacitación, además coordina cursos, talleres tanto internos como externos. La determinación de las necesidades de capacitación puede surgir por distintas formas: a. Comparando el perfil del puesto con la competencia de la persona que lo ocupa b. Nuevo ingreso c. Cambio en la estructura de la Organización d. Cambio de funciones e. Cambio en los procesos f. Objetivos de la Organización g. Evaluaciones de desempeño; h. Por el ocupante del cargo, teniendo en cuenta que las capacitaciones para ser aprobadas deben agregar valor a su puesto de trabajo. Evidencias: Procedimiento de capacitación y desarrollo del personal "Creciendo, Plan de capacitación, Formulario de Solicitud de Entrenamiento (FO-RH-02)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La institución se preocupa en el desarrollo de las competencias de los colaboradores a través del Departamento de Recursos el cual se encarga de realizar el plan de capacitaciones anual, basados en la determinación de las necesidades de adiestramiento y capacitación actuales y futuras de los empleados, a través de las evaluaciones de desempeño y las solicitudes de los supervisores. Evidencias: Plan de capacitaciones, Evaluaciones de desempeño, Solicitud de capacitación.</p> <p>La institución lleva a cabo capacitaciones que son normativas, es decir aquellas que son de cumplimiento obligatorio y las capacitaciones técnicas, aquellas que se determinan mediante la evaluación de desempeño y que están contenidas en el Plan de Capacitación Anual. El plan de capacitaciones toma en consideración a los empleados y empleadas con permisos por maternidad y paternidad. Las acciones de capacitación son analizadas, discutidas y consensuadas a todos los niveles de la institución y son el resultado de una retroalimentación productiva que busca satisfacer las necesidades formativas personales y organizacionales. Evidencias: ☑ Plan de capacitaciones ☑ Evaluaciones de desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución ofrece talleres y cursos tanto internos como externos. Los externos son realizados a través de diferentes instituciones del Estado. El departamento de Recursos Humanos programa cursos de liderazgo, habilidades gerenciales, servicio al cliente, calidad en el servicio, etc. Con el fin de desarrollar competencias específicas en estas áreas. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Plan de capacitaciones ☑ Programas de INFOTEP ☑ Convocatorias <p>El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de realizar la inducción del personal de nuevo ingreso. En esta inducción se le comunica al nuevo empleado informaciones generales de los procesos de la institución. El encargado debe reportar el desenvolvimiento del nuevo empleado a RRHH.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de inducción y reinducción del personal administrativo y docente (PRRH-06)</p> <p>La institución posee alianzas con instituciones nacionales e internacionales para realizar movilidad de empleados y docentes. Además, según el procedimiento de reclutamiento y selección del personal la institución toma en cuenta a su personal interno para cubrir plazas vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Posteriormente son evaluados para determinar las competencias y conocimientos requeridos para el puesto.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Procedimiento de reclutamiento y selección de personal (PR-RH-01) ☑ Alianzas con instituciones nacionales e internacionales 	
<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>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El personal de la institución a través de convenios con otras instituciones públicas puede tomar cursos y talleres virtuales (elearning) como son los de INFOTEP Virtual, donde se imparten cursos técnico profesionales y a través del CAPGEFI virtual, se ofrecen cursos orientados a Hacienda Pública y Finanzas. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Plan de capacitación anual ☑ Listado de cursos impartidos por INFOTEP Virtual ☑ Listado de cursos impartidos por CAPGEFI Virtual ☑ Oferta académica de beca para empleados <p>La institución de manera recurrente realiza acciones de capacitación dirigidas a la gestión de riesgo, dotando a sus colaboradores de conocimientos sobre ética, transparencia, régimen ético y disciplinario. Posee además un procedimiento de manejo de conflictos donde se detalla cómo proceder con este tipo de situaciones. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Procedimiento de manejo de conflictos (PR-RH-11) ☑ Formulario de manejo de conflictos ☑ Comunicación Charla de Relaciones Laborales, Régimen Ético y Disciplinario ☑ Hoja de asistencia de Comunicación Charla de Relaciones Laborales, Régimen Ético y Disciplinario. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución tiene descrito en el procedimiento de capacitación y desarrollo que el responsable del área de la cual la persona tomó la capacitación debe evaluar la eficacia de la capacitación completando el formulario para los fines. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Procedimiento de capacitación y desarrollo (PR-RH-02) ☑ Formulario de evaluación de la capacitación (FO-RH-03). 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>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>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo,</p>	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y trabajo en equipo. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Minutas de reuniones ☑ Boletín semanal de comunicaciones ☑ Buzones de quejas y sugerencias ☑ Actividades de integración <p>La institución promueve de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados.</p> <p>Evidencias: ☑ Buzones de quejas y sugerencias ☑ Formulario de sugerencia de mejora continua ☑ Procedimiento de quejas y sugerencias.</p> <p>La institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <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>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>procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. Procedimiento de planificación estratégica y operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Planes Operativos departamentales ☑ Acciones correctivas levantadas ☑ Procedimiento de acciones correctivas <p>La institución siempre procura el acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Acuerdos de desempeño <p>La institución realiza anual una encuesta a los empleados para conocer el grado de satisfacción. Evidencias: Encuesta de clima laboral, Encuentro general para resultados del Clima Laboral</p>	
	<p>La institución ha asegurado buenas condiciones ambientales con los espacios de trabajos adecuados y climatizados para la actividad que se realiza y de manera recurrente realiza charlas y talleres sobre el cuidado de la salud, al igual que operativos médicos planificados.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones/ correos de charlas y operativos médicos Implementación y activación del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo</p>	

<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>La institución garantiza las condiciones que facilitan la conciliación laboral y personal de los empleados, concediéndole permisos o licencias a todos aquellos empleados que tengan la necesidad de requerirlo. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Formulario de solicitud de licencia y beneficios adicionales ☑ Permisos por maternidad y paternidad ☑ Listado de distribución presencial y remoto por pandemia 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <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 deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución presta especial atención a aquellos empleados desfavorecidos por alguna situación de salud, ayudándolos a cubrir alguna enfermedad catastrófica si así lo solicita.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de enfermedades catastróficas.</p> <p>La institución promueve actividades culturales y deportivas, además de realizar talleres y operativos médicos en beneficio de la salud y bienestar de los colaboradores. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Comunicaciones/ correos de charlas y operativos médicos ☑ Divulgación de información de prevención contra el covid. <p>Programa de actividades deportivas y culturales.</p>	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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.).</p>	<p>En el ITLA se mantienen relaciones con organizaciones claves del sector público, privado y de la sociedad civil. Evidencia: Lista de alianzas con sectores externos públicos y privados</p>	
<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>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En el ITLA se desarrollan acuerdos de colaboración con enfoque en el cumplimiento de nuestra responsabilidad social e impacto socioeconómico. Evidencia: Acuerdos con instituciones para uso de instalaciones en apoyo a los proyectos de extensión.</p> <p>El ITLA se mantiene en estado activo con el desarrollo e implementación de proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público. Evidencia: Acuerdos y convenios institucionales con MESCYT, Juventud, Promese/Cal, Autoridad Portuaria dominicana, Superintendencia de Seguros, entre otros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		
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>No contamos con esta medición.</p> <p>La responsabilidad social a la hora de seleccionar un proveedor se rige bajo los indicadores de la Dirección General de Compras y Contrataciones. Evidencia: Indicador de apoyo a MIPYMES Indicador de apoyo a MIPYMES Mujeres.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>El departamento de Comunicaciones responde a la política de información institucional. Evidencia: Portal Web, boletines informativos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>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>Nuestros clientes son incentivados a involucrarse en la participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización. Evidencia: Participación de estudiantes en el proceso de evaluación estratégica para la planificación del cuatreño., (Encuesta del FODA estudiantes).</p> <p>El ITLA tiene especificado el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados. Evidencia: Registro de quejas y sugerencias, correo departamental de Calidad, Buzón de sugerencias en la página web y físicos, formularios en físico para registro de quejas, Procedimiento de Quejas y Sugerencias, Protocolo de Servicio al Cliente.</p> <p>El ITLA tiene alto compromiso con la gestión de las expectativas de los clientes, por lo que ha vinculado a los procesos una gestión de indicadores de calidad. Evidencia: Servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. 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. 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). 5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). 	<p>La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente y ahorrativa. Evidencia: Plan estratégico 2020-2024, Plan Operativo 2020, Programación Presupuestaria 2021.</p> <p>Los riesgos y las oportunidades de la gestión financiera se analizan. Evidencia: Matriz de riesgos, Informe semestral de riesgos.</p> <p>El ITLA asegura la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencia: Publicación en el portal de transparencia de la página web del presupuesto y la ejecución presupuestaria.</p> <p>En el ITLA se vela por asegurar la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales, conforme a lo establecido en la ley de Compras y Contrataciones. Evidencia: SIGEF, SISCOMPRA</p> <p>El ITLA cuenta con controles presupuestarios y de costos para sus programas y proyectos. Evidencia: Programas presupuestarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están claramente definidas para garantizar un control financiero centralizado. Evidencia: Manual de organización y funciones aprobado por el MAP.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Se cuenta con sistemas de desarrollo interno de gestión de información, almacenamiento y evaluación de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. Evidencia: Modulo de reportería del sistema ORBI, Dashboard.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La información disponible externamente es procesada, almacenada y utilizada eficazmente. Evidencia: Reportes de backups de bases de datos, servidores en la nube, respaldos fuera y dentro de la institución.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La institución procura aumentar el conocimiento de la organización a través de avances tecnológicos que potencien las habilidades digitales de los colaboradores. Evidencias: Moodle, Teletrabajo (Correos), webinar.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La información institucional es difundida en una estructura determinada para asegurarse de alcanzar todos los empleados. Evidencia: Correo institucional, reuniones, grupo interno de WhatsApp</p> <p>La información institucional del ITLA es controlada. Evidencia: Procedimiento de comunicaciones, Site del Sistema de Gestión de Calidad (Intranet)</p>	
<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>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados</p>	<p>Los conocimientos entre el personal del ITLA son actualizados e intercambiados dentro de la organización. Evidencia: Sesiones de inducción, Entrenamientos de actualizaciones/modificaciones/creaciones de documentos.</p> <p>El acceso e intercambio de información relevante es intercambiado con los usuarios y grupos de interés. Evidencia: Informaciones documentadas (Manuales, procedimientos) en el Site de Calidad/Intranet, Carta Compromiso al Ciudadano, Correo institucional</p>	

que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

No contamos con esta medición.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. 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.). 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>La tecnología está diseñada tomando en cuenta los objetivos estratégicos al vincular las operaciones departamentales con los ejes del PDI. Evidencia: POA del departamento de TIC, adecuación a las normativas del órgano regular, OGTIC.</p> <p>Procedimiento de vida útil y desechos, Reporte de sistema Exactus de retorno a la inversión.</p> <p>Se utiliza un sistema de ticket de código libre. Evidencia: Sistema de Ticket GLPI.</p> <p>La aplicación de las tecnologías de manera adecuada se garantiza de la siguiente manera. Evidencias: Correo Institucional, Uso de Moodle (Aula Virtual), capacitaciones, Redes sociales (Ws informativo institucional, Correo Electrónico. El equipo de redes realiza un mantenimiento preventivo y correctivo a las redes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>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>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El servicio prestado es mejorado mediante las TIC's. Evidencia: Plataforma de transporte, Pago en Línea, emisión automática de contratos con carga académica para profesores de educación superior y permanente, automatización de profesos de pase de lista(asistencia) en prueba de admisión.</p> <p>La organización se asegura de implementar los protocolos correspondientes para salvaguardar de manera efectiva la información de los datos. Evidencias: "Procedimiento de creación y respaldo de información (backup), PR-TI-02" Y "Manual de Políticas de Seguridad de la Información ITLA, MC-TI-01"</p> <p>La institución toma en cuenta el impacto socio-económico medioambiental relacionados a los desechos tecnológicos. Evidencia: Procedimiento de Vida útil de equipos informáticos y manejo de desechos relacionados.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>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>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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El ITLA se equilibra la eficiencia y eficacia de emplazamiento físico de la organización de las necesidades y expectativas de los usuarios. Evidencia: Implementación del servicio de transporte debido a la distancia geográfica en que nos encontramos de los puntos centrales de la ciudad. El transporte consta de tres rutas: Charles (Villa Mella/ITLA) y 27 de febrero (Plaza de la bandera/ITLA) y San Pedro de Macorís, proveyendo acceso a los puntos principales de transporte a los usuarios.</p> <p>El uso de las instalaciones es manejado de manera eficiente basado en los objetivos estratégicos de las necesidades y limitaciones físicas. Evidencia: Readecuación de oficinas administrativas de rectoría, instalación de nuevas oficinas en edificio 3, Construcción de la Biblioteca.</p> <p>Los edificios, equipamientos y materiales son utilizados de manera eficiente y rentable. Evidencia: fichas de mantenimiento de los equipos, Plan de mantenimiento anual, procedimiento de vida útil de los equipos informativos, Procedimiento de activos fijos.</p> <p>Las instalaciones del ITLA está a disposición de uso por la comunidad local. Evidencia: Solicitudes de uso de Aulas, Auditorio, Laboratorio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <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 transporte y los recursos energéticos son utilizados de manera sostenible, eficaz y eficiente. Evidencia: Temperatura predeterminada para los aires acondicionados, uso de ventanales para iluminación, transporte de estudiantes en minibús.</p>	
	<p>La accesibilidad física a los edificios de acuerdo a las necesidades de los empleados y ciudadanos/clientes es de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Evidencia: Acceso a amplio parqueo para administrativos y ciudadanos/clientes, acceso por rutas de transporte público.</p>	

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)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución ha identificado, mapeado, descrito y documentado los procesos, los cuales han sido clasificados como misionales, estratégicos, de monitoreo y de soporte según correspondan. La documentación de los procedimientos, políticas, manuales e instructivos se rige por el procedimiento de información documentada, que asegura la estandarización, además cuenta con el SITE de calidad donde están disponibles todas las documentaciones actualizadas de los procesos. Evidencias: Procedimiento de control de información documentada (PR-GC01) ☑ Mapa de procesos, ☑ Maestro de documentos ☑ Procedimientos actualizados ☑ Plantillas de documentación ☑ Formulario de creación, modificación y obsolescencia de documentos (FO-GC-02) ☑ Intranet de SGC ☑ Procedimientos aprobados</p> <p>El ITLA es una institución tecnológica que va a la vanguardia con el manejo de datos aprovechando las oportunidades de la digitalización. Evidencias: Moodle (Aula virtual), Sistema Orbi.</p>	
<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</p>	<p>Periódicamente los dueños de procesos deben evaluar y analizar sus procesos, para de esta forma gestionar cualquier cambio en el proceso, tomando en cuenta el Procedimiento de Control de Información Documentada. Evidencias: Procedimiento de Control de Información Documentada (PR-GC01) ☑ Formulario de solicitud de cambio, modificación y absolutización de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <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>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>documentos (FO-GC-02) ☒ Hoja de entrenamiento de procesos (FO-GC-58).</p> <p>La institución tiene correctamente identificados y definidos las responsabilidades de los procesos, tanto en el manual de puestos como en cada uno de los procedimientos se detalla las responsabilidades de los dueños de procesos. Evidencias: ☒ Manual de puestos ☒ Manual de funciones ☒ Procedimientos de los distintos departamentos.</p> <p>La institución a intervalos regulares realiza auditorías internas donde determina cambios en los procesos y la simplificación de los mismos, si es necesario. Evidencias: Informe de auditorías internas.</p> <p>La institución está orientada a la mejora continua de sus procesos, es por esto que propicia los benchlearning tanto nacionales como internacionales, tanto para aportar a otras instituciones con buenas prácticas que se realizan en la institución, así como también a aprender nuevas metodologías de otras instituciones para mejora de los procesos internos. Evidencias: Acreditación ABET.</p> <p>La institución posee la carta compromiso al ciudadano con la finalidad de que los grupos de interés estén enterados de los servicios que se ofrecen, los servicios descritos en la carta compromiso se monitorizan constantemente la eficacia de los mismos. Además, con los acuerdos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>	<p>de desempeño y los planes operativos los cuales constantemente se revisa el cumplimiento. Evidencias: ☑ Carta compromiso al ciudadano ☑ Acuerdos de desempeño ☑ Planes Operativos departamentales.</p> <p>La institución actualiza los procesos para salvaguardar la información. Evidencias: Procedimiento de creación y respaldo de información (backup), PR-TI-02" Y "Manual de Políticas de Seguridad de la Información ITLA, MC-TI-01"</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución involucra a sus clientes para mejorar los procesos a través de encuestas de satisfacción, buzones de quejas y sugerencias, correo de calidad (calidad@itla.edu.do), oficina de acceso a la información, llamadas telefónicas, estas son las vías principales de comunicación con el ciudadano/cliente para hacernos llegar su opinión, conformidad, inconformidad o sugerencia de los servicios recibidos. Evidencias: Informes de encuestas de satisfacción, Buzón de quejas y sugerencias, Correos de seguimientos a las quejas y sugerencias, Solicitudes de OAI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Recurrentemente la institución realiza mediciones de satisfacción a los clientes del servicio, mediante encuestas, buzones de quejas y sugerencias ubicados en las instalaciones, líneas telefónicas y correos con el fin de conocer la opinión de los clientes y realizar mejoras a los procesos para satisfacer las expectativas de los clientes. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Informes de encuestas de satisfacción ☑ Buzón de quejas y sugerencias ☑ Correos de seguimientos a las quejas y sugerencias. <p>La institución es inclusiva y respetuosa la diversidad de género, por ello para identificar sus necesidades, insatisfechas realiza los diversos ejercicios. Evidencias: Encuesta de satisfacción, política de admisión, Política de Bienestar Estudiantil, Política de Bienestar Institucional, Política de Satisfacción.</p> <p>La institución promueve la accesibilidad a través del uso de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube), página web institucional, así como también brochures y teléfonos fijos y WhatsApp, por cualquiera de estos medios el usuario puede obtener cualquier tipo de información que necesite acerca de los servicios que se ofrecen. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Brochure de la Carta compromiso al ciudadano ☑ Página web institucional ☑ Redes sociales 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La institución ha definido la cadena de prestación de los servicios a la cual pertenece. Evidencias: ☑ Plan estratégico institucional ☑ Mapa de procesos ☑ Carta compromiso al ciudadano.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución ha coordinado y unido procesos con socios claves tanto del sector privado, público y no lucrativos. Evidencias: Convenios realizados con instituciones del estado, con instituciones no lucrativas y con instituciones del sector privado.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La institución ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de los servicios para facilitar el intercambio de datos. Evidencias: Plataforma ORBI, Portal de empleabilidad(egresados), (Acuerdo Interoperabilidad SIRITE).</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La dirección y empleados tienen la oportunidad de desarrollar, o comentar acerca de procesos actuales o sugerencias de mejora/eficiencia. Evidencia: Programa de Sugerencias, Formulario de sugerencias, información en el proceso de inducción., (Arte de queja y sugerencia).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución ha creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización que ayuda a la gestión eficiente y eficaz de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos. Evidencias: Autodiagnóstico CAF, Certificación ISO 9001-2015, Talleres de calidad (Curso de auditor interno).</p> <p>La institución ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. Evidencias: <input checked="" type="checkbox"/> Comité de calidad <input checked="" type="checkbox"/> Comité de ética <input checked="" type="checkbox"/> Comité de compras.</p>	

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)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>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>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El ITLA realiza diversas acciones para mantener un posicionamiento positivo hacia el imaginario colectivo de la Republica dominicana. Por ende, logramos un 91% satisfacción ciudadana realizada a través del MAP. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Informe de satisfacción de imagen y posicionamiento ☑ Informe de satisfacción ciudadana ☑ Protocolo Covid devuelta a la clase. <p>La institución posee varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros clientes/ciudadanos. Evidencias: 1. Líneas telefónicas 2. WhatsApp 3. Portal web 4. Las principales redes sociales (FB, IG, Twitter y YouTube) 5. Lobbies de atención al cliente (recepción de visitantes) 6. Diferentes encuestas de satisfacción 7. Buzones físicos 8. Correo electrónico http://calidad@itla.edu.do Evidencias: ☑ Teléfonos de contacto, WhatsApp ☑ Portal web, ☑ Redes sociales (FB, IG, Twitter y YouTube) ☑ Fotos de Lobbies de atención al cliente (recepción de visitantes) ☑ Informe de encuestas de satisfacción ☑ Buzones físicos y correo electrónico para quejas y sugerencias http://calidad@itla.edu.do</p> <p>La institución involucra y les da participación a los ciudadanos/clientes para mejorar sus procesos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Informe de satisfacción docente y servicios académicos ☑ Buzones de quejas y sugerencias ☑ Correo electrónico calidad@itla.edu.do 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p>La institución tiene al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia, informaciones relevantes acerca de los programas académicos, calidad, etc. Evidencias: Portal web institucional</p> <p>En el Índice de transparencia gubernamental del ITLA se promueve la integridad y la confianza generada en los clientes mediante mediciones. Evidencia: Índice de transparencia gubernamental.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <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>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de</p>	<p>En el ITLA se trabaja de manera constante para refirmar el nivel de confianza de los usuarios hacia nuestros servicios. Evidencia: Según la encuesta de satisfacción ciudadana realizada a través del MAP, la institución obtuvo un 91% de 100% en la confianza que tienen los ciudadanos/clientes hacia la organización.</p> <p>En el ITLA nos esforzamos a que nuestros servicios lleguen a la mayoría de los ciudadanos. Evidencias: Carta compromiso al Ciudadano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>De acuerdo a los compromisos asumidos en la Carta Compromiso, en el 2021 la institución obtuvo un 90% de satisfacción en el programa de superior, 90% de satisfacción en el programa de idiomas.</p> <p>La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación que posee.</p> <p>Evidencias: ☑ Página web ☑ Líneas telefónicas ☑ Redes sociales ☑ Carta compromiso al ciudadano</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Los estudiantes utilizan la reserva en línea el cual actualmente no se está utilizando por motivo de pandemia. El proceso de admisión de realiza 100% en línea. Evidencia: Modulo de reporte de casos (Mesa de ayuda) durante proceso de inscripción, automatización de proceso de pase de lista en las pruebas de admisión.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>El ITLA a demostrado ser una institución que se adapta a los cambios.</p> <p>Evidencias: Encuesta de diagnóstico interno</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación que posee. Evidencias: Página web, Contac center, Redes sociales Carta compromiso al ciudadano</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>9% de una valoración de 10% es el promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido, según la encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP. Evidencias: Informe de satisfacción ciudadana a cargo del MAP.</p> <p>Se evidencian 10 días laborables para tramitar las quejas. Evidencia: Carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Se identificó un incumplimiento en la actividad 19 del procedimiento de admisiones (PR-AD-01) que indica que se debe organizar y entregar los expedientes al departamento de Registro. Evidencias: Informe de Auditoria Interna 2020.</p> <p>De acuerdo a los compromisos asumidos en la Carta Compromiso, en el 2021 la institución obtuvo un 90% de satisfacción en el programa de superior, 90% de satisfacción en el programa de idiomas y un 96% de solicitudes respondidas en plazo establecido.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>La institución cuenta con 9 canales de información. Evidencias: Página Web, Portal de transparencia, Carta Compromiso, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Correos informativos, Murales</p> <p>La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación que posee. Evidencias: Página web, Líneas telefónicas, Redes sociales, Carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Se evidencia que los objetivos de la organización se encuentran en la síntesis del plan estratégico institucional colgado en la página web institucional. Evidencias: Página Web: www.itla.edu.do.</p> <p>La institución posee un índice de transparencia gubernamental, además cuenta con el portal de transparencia, así como también un encargado de acceso a la información para que cualquier cliente/ciudadano solicite información que requiera.</p> <p>91.6% es el promedio de satisfacción con el horario de los servicios ofrecidos en la institución, según la encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP. Evidencias: Informe de satisfacción ciudadana a cargo del MAP.</p> <p>87.8% de una valoración de 100% es el promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>atendido, según la encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP. Evidencias: Informe de satisfacción ciudadana a cargo del MAP.</p> <p>88% de una valoración de 100% es el promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido, según la encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP. Evidencias: Informe de satisfacción ciudadana a cargo del MAP.</p> <p>El ITLA tiene el Departamento de Educación Permanente que es medido con los clientes corporativos y esta evaluación toma en cuenta la consideración con los precios.</p> <p>La institución cuenta con diferentes medios de comunicación donde el ciudadano/cliente tiene disponible la información que necesite. Evidencias: ☑ Carta compromiso al ciudadano ☑ Redes sociales ☑ Página Web ☑ Líneas telefónicas ☑ Oficina de acceso a la información.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La Institución pondera el impacto de la misma como diversos grupos de interés. Evidencias: Plan Estratégico 2020-2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>En el ITLA se trabaja en búsqueda de la excelencia. Para estos fines se pondera las sugerencias y quejas de nuestros clientes ciudadano. Evidencia: Matriz de Queja y Sugerencia.</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>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.</p>	<p>El ITLA es una institución tecnológica que se mantiene a la vanguardia para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Evidencias: ITLA Chat boot, Chat en línea, Contac center, Mesa de ayuda.</p> <p>El ITLA tenemos políticas enmarcada en la inclusión y a la tolerancia del pensamiento divergente. Evidencias: Plan Beca mujeres, Programa Puntos Tecnológicos, Política de Admisión.</p> <p>Periódicamente en el ITLA se revisa el alcance del impacto de sus programas. Encuestas Egresados, Estudio de empleabilidad, Encuesta de satisfacción.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Los ciudadanos son el activo principal de esta institución de educación superior. Por ende, su involucración en el proceso de toma de decisiones es sumamente importante para el ITLA. Evidencias: Carta Compromiso, Solicitud de información.</p> <p>El en ITLA estamos comprometidos con la transparencia y con el rendimiento de cuentas. Evidencias: Portal de DIGEI.</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)	Areas 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>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>El ITLA monitorea de manera constante la imagen y rendimiento global de la organización de cara a los grupos de interés relacionados, sociedad y ciudadanos en general. Evidencia: Encuesta de Egresados, Encuesta de satisfacción, Informe Quinquenal, Clima Laboral, Informe de Diagnostico interno.</p> <p>La institución involucra al personal en la toma de decisiones y en la elaboración de la misión, visión y valores. Evidencias: ☐ Minutas de reunión de Revisión por la Dirección ☐ Minutas de reunión de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Seguimiento de Plan Estratégico ☑ Lista de asistencia de personal de nuevo ingreso en taller de inducción.</p> <p>En el ITLA siempre trabajamos en conjunto para las mejoras en las actividades. Evidencias: Plan de mejora de auditoría.</p> <p>La institución vela por que todos los empleados conozcan la importancia del compromiso ético, es por esto que periódicamente se realizan talleres o charlas de sensibilización sobre estos temas. La participación del personal es de un 100% Evidencias: ☑ Entrega de Código de ética a colaboradores ☑ Correos masivos a toda la institución, Divulgación de procedimiento de queja y sugerencia.</p> <p>La unidad de acceso a la información mide el conocimiento y la percepción de este mecanismo de consulta. Los colaboradores reconocen la Comisión de Ética Pública Institucional como un mecanismo de diálogo y consulta. Encuesta Interna sobre Conocimiento de la Ética en la Gestión Pública.</p> <p>La responsabilidad social del ITLA en el sector Boca Chica se mide con frecuencia mínima anual tomando en cuenta los principales sectores y una muestra estadística representativa. Dentro de los criterios de evaluación se toma en cuenta la valoración de la contribución social de la organización. Evidencia: Trabajos Sociales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>La Organización es flexible y tolerante a los cambios macro ambientales. Evidencias: Encuesta de Diagnostico interno.</p> <p>Las TICs son esenciales para la realización del trabajo misional de la institución. Evidencias: Encuesta de satisfacción de DTE.</p> <p>El ITLA por su naturaleza tecnológica se considera una organización ágil y eficiente. Evidencias: Encuesta de Diagnostico interno.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>La capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral Evidencia: Encuesta de diagnóstico interno, Informe de auditoría Externa, encuesta de clima laboral.</p> <p>La Institución diseña los procesos y mapea todas sus actividades. Evidencias: NOBACI, Mapa de proceso.</p> <p>El 100% de los empleados de la institución se evalúan por acuerdos de desempeño. Evidencias: Acuerdos de desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	La institución se asegura que el personal cumpla con los requisitos establecidos con el perfil de puesto. Evidencias: Manual de cargo.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA identifica la calidad del reconocimiento del esfuerzo en equipo e individual. Evidencias: Encuesta de Clima, Plan de Mejora.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA identifica la calidad del reconocimiento del esfuerzo en equipo e individual.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El enfoque del ITLA para los cambios y la innovación se realiza capacitaciones tecnológicas. Evidencia: Capacitaciones, diagnostico interno.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El ambiente de trabajo en el ITLA referente a la gestión de conflicto tiene los siguientes resultados. Evidencia: Criterio de encuesta de Clima Laboral.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El balance entre las cuestiones sociales y personales de los colaboradores es de gran importancia para el ITLA. Evidencia: Criterio de encuesta de Clima Laboral.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El ITLA realiza análisis de equidad salarial semestralmente. Trabajamos con la encuesta de clima laboral donde se mide el comportamiento de la organización en cuanto a las oportunidades y equidad en el trato. Evidencia: Análisis de equidad salarial, Criterio de encuesta de Clima Laboral.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La institución mide las condiciones ambientales y de trabajo mediante la encuesta de clima laboral. Evidencia: Criterio de encuesta de Clima Laboral.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En el ITLA nos enfocamos en brindar una oferta académica que acoja las competencias que requiere la industria. Evidencias: Acreditación ABET de las carreras Desarrollador de Software, Redes de la Información y Mecatrónica.	
2) Motivación y empoderamiento.	Los colaboradores se identifican como conocedores del impacto de su trabajo, demostrando su nivel de empoderamiento con su participación en los procesos. Evidencia: Encuesta de diagnóstico interno.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En el ITLA los colaboradores tienen acceso a la formación en relación a los objetivos estratégicos de la organización mediante talleres realizados por el departamento de Planificación y Desarrollo.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: Listas de asistencia a talleres de planificación estratégica.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La institución está comprometida en hacer actividades para la mejora continua. Evidencias: Acciones correctivas, auditoria interna.</p> <p>La institución realiza convocatorias generales de empleados con el fin de ofrecer informaciones de interés. Evidencias: Convocatorias de reuniones.</p>	<p>No contamos con esta medición.</p> <p>No contamos con esta medición.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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>	<p>El servicio a los ciudadanos es nuestro compromiso misional en el ITLA. Evidencia: Carta Compromiso, Satisfacción Ciudadana, Capacitación interna de los servicios.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>La institución realiza a todos los empleados evaluaciones de desempeño anual. Evidencias: Resultados de las evaluaciones de desempeño 2020.</p> <p>En el levantamiento de Clima Laboral expresan que el uso de las tecnologías de la información y comunicación es indispensable. Evidencias: Encuesta clima laboral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El ITLA mide el desarrollo de las capacidades y habilidades relacionados a las actividades formativas. Evidencia: Formulario de evaluación de la eficacia.</p> <p>La institución mide anualmente el desempeño individual de los colaboradores. Evidencia: entrega de bonos por desempeño individual.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por</p>	<p>En el ITLA velamos por el bienestar de los diferentes grupos de interés. Evidencia: Política de Bienestar Institucional.</p> <p>La institución articula un conjunto de actividades focalizadas a la comunidad aledaña al ITLA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>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>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>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>	<p>Evidencia: Política de Bienestar Institucional, Acciones realizadas.</p> <p>En el ITLA somos abiertos con los grupos de interés que requieren nuestras instalaciones. Evidencias: Actividades realizadas, préstamo de auditorio.</p> <p>En el ITLA nos esforzamos para que nuestros programas tengan un impacto para el desarrollo socio económico de las personas que acceden a ellos. Evidencia: Política de Bienestar Institucional, programa de becas.</p> <p>En el ITLA estamos comprometidos con la transparencia y comportamiento ético. Evidencias Código de ética, de la OAI.</p> <p>La institución mide el impacto de la organización en el medio ambiente. Evidencia: Procedimiento de vida útil, Plan medioambiental.</p> <p>El índice de transparencia gubernamental Evidencias: Índice de transparencia gubernamental.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>No contamos con esta medición.</p> <p>Los directivos del ITLA mantienen constantes relaciones con los grupos de la comunidad. Evidencia: Política de Bienestar Institucional, memoria interinstitucional.</p> <p>Se han emitido publicaciones en el cuatrimestre. Evidencia: Alcance personas.</p> <p>En el ITLA apoyamos la diversidad y estamos en acuerdo con la inclusión. Evidencias: Política de Bienestar Institucional, Política de admisión, Programas especiales.</p>	

<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>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</p>	<p>En el ITLA existen una cultura organizacional para el apoyo de actividades filantrópicas. Evidencia: Ficha de proyectos, Política de Bienestar Institucional.</p> <p>En el ITLA realizamos conferencias de intercambio de conocimiento e informaciones. Evidencia: Conferencia “Biblioteca como soporte a la educación y la investigación” (21 de marzo, ITLA), “Poder de la inteligencia colaborativa” (10 de abril, Indotel), “Gestión de proyectos en ciencias de los datos (18 de mayo, ITLA), “La clave del desarrollo industrial de Japón” (14 de mayo, ITLA), “Introduction to internationalization and global learning: implications, challenges and opportunities for Technological Institutions in the Caribbean (16 de mayo, ITLA), (Conferencias por centro de excelencia y extensión.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos canaliza a la organización programas en beneficio a la prevención de riesgos de salud: Evidencia: SISTAP.</p> <p>Las instituciones gubernamentales no hacen reciclajes. VERIFICAR LEY El resultado de la responsabilidad social se refleja en una inversión de RD\$31, 699, 344.40. Evidencia: Memoria Institucional 2019.</p>	
--	---	--

de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Los resultados de Output en 2020 son en educación superior 227 graduandos. El nivel de satisfacción anual de los servicios de formación es de 91% Evidencia: Encuesta de satisfacción de clientes, memoria institucional.	
2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Para el ITLA, la más adecuada representación de los resultados en términos de outcome son los resultados del informe de empleabilidad de los recién graduados. Evidencia: Informe de empleabilidad 10ma graduación.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	En el ITLA realizamos acreditación en el sentido de estar actualizados en las tendencias globales de educación tecnológicas. Evidencias: Acreditación ABET.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	En la institución se realizan contratos y acuerdos estratégicos para el desarrollo de las mismas. Evidencias: Informe de alianzas y convenios.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Se evidencias en la auditoría internas en el 2019, una en el 2020, auditoría externa, auditoría de parte del MESCYT, auditoría de carta compromiso del MAP. Evidencias: Informes de auditorías Carta compromiso al ciudadano.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	El resultado de la innovación en los servicios del ITLA se mide mediante la creación de nuevas ofertas académicas como: Tecnólogo en Diseño Industrial, Diplomado en Ciencias de los Datos Evidencia: Actas/resoluciones del Consejo Académico.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No contamos con esta medición.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La eficiencia de la organización referente a la gestión de los recursos disponibles se evidencia mediante el cumplimiento de la ejecución presupuestaria anual.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En la institución creamos nuevas carreras tecnológicas donde innovamos nuevos procesos. Evidencia: Los resultados del desempeño de la innovación en nuestros servicios son: 45 estudiantes del diplomado en Ciencia de los Datos y 66 estudiantes en el tecnólogo de Sonido.</p> <p>En el ITLA damos un constante seguimiento a las instituciones de éxito del ramo educativo a nivel mundial. Evidencias: Acreditación ABET.</p> <p>En el ITLA entendemos la importancia de articular con distintas instituciones para fines del desarrollo organizacional. Evidencias: Informe de alianzas y convenios.</p> <p>Se evidencia que se ha implementado la modalidad de gestión de pagos en línea en conjunto con la Tesorería de la República Dominicana y el proyecto SIRIT. Evidencia: Opción de pago en línea en plataforma académica ORBI, Implementación de módulo de envío masivo de carta de respuesta a solicitudes de admisión, implementación de módulos para agendar exámenes de admisión, automatización proceso pase de lista en prueba de admisión, Carga de calificación de examen de admisión, Emisión automática de contratos para docentes con carga académica.</p> <p>La auditoría correspondiente al año 2020 fue de 4 no conformidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	A finales del año 2020, el ITLA se sometió a una auditoría externa por parte del INDOCAL, teniendo como resultado la otorgación de la certificación ISO 9001:2015. Evidencia: Certificado ISO.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Al momento de la autoevaluación, el valor del 2021 no se encuentra disponible hasta finales de año.	No contamos con esta medición.

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.