



En el presente documento el Instituto Tecnológico de Las Américas expone las evidencias del avance del Plan de mejora de la aplicación del Modelo CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, herramienta creada para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad orientadas a resultados con miras a garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos clientes.

Las informaciones detalladas responden a las acciones de mejora completivas del primer informe, reflejando el esfuerzo conjunto de las áreas en favor a acciones que realcen los niveles de calidad para la prestación del servicio de docencia a todos nuestros estudiantes.

**Septiembre 2018**

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS</b> Departamento de Calidad en la Gestión
	<b>Informe de Avances del Plan de Mejora CAF</b>

Las evidencias planteadas corresponden a la fecha de corte del 30 de septiembre del presente año 2018 y se clasifican en las siguientes acciones:

- 1. Diseñar una plantilla de Acta de Constitución de Proyecto a utilizar, informar a los departamentos acerca de cómo procede.**

Con el objetivo de documentar las informaciones referentes a la constitución de un proyecto, se levantó la siguiente plantilla como herramienta de soporte para las áreas al momento de desarrollar proyectos institucionales. Ver evidencia no. 1.

- 2. Definir los criterios a evaluar por grupo de interés junto con la meta objetivo, la frecuencia y la forma de publicación.**

Se realizó un cuadro consolidado de las evaluaciones aplicadas a los grupos de interés con el fin de tener un seguimiento puntual y oportuno. Favor ver evidencia no. 2 Para detalles de la tabla.

- 3. Que las áreas desarrollen sus indicadores bajo los estándares de la capacitación y sean incluidos en un sistema de seguimiento.**

Todas las áreas contempladas en el organigrama institucional en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo generaron los indicadores, los cuales fueron validados junto a sus metas y cargados a un sistema de seguimiento digital llamado “SPE” (Sistema de Planificación Estratégica). Estas mediciones son de carácter trimestral y tienen seguimiento por parte de la dirección donde cada área reporta sus evidencias y justificaciones.

Se presenta como evidencia capturas del sistema con las mediciones cargadas. Favor ver evidencia No.3

<b>Institución:</b>	Instituto Tecnológico de las Américas			
<b>Departamento o área:</b>	Planificación Institucional y Calidad en la Gestión			
<b>Código:</b>	1422	<b>Coordinador:</b>	Iyaelky Leonardo	<b>Versión:</b> 0
<b>Fecha:</b>	Abril 2017			

Descripción del (los) Proyecto (s):	Eje Estratégico	Objetivo General	Objetivo Específico	Línea de acción
1. Proyecto de revisión y reestructuración de los procesos administrativos (P1)	2. Referente de educación tecnológica	2.2 Reforzar la calidad de nuestros servicios.	2.2.4 Eficientizar los procesos administrativos.	2.2.4.1 Reingeniería de procesos administrativos.
2. Programa para el fortalecimiento de la marca en la región del Caribe y Latinoamérica (P2)	2. Referente de educación tecnológica	2.3 Mejorar el posicionamiento institucional en los ranking internacionales	2.3.2 Incrementar el número de reconocimientos, premios y certificaciones internacionales de la institución.	2.3.2.1 Participar en los diferentes concursos, premios y reconocimientos relacionados al rango de acción de la institución.
3. Proyecto para implementación de mejora continua de los servicios (P3)	2. Referente de educación tecnológica	2.2 Reforzar la calidad de nuestros servicios	2.2.1 Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	2.2.1.1 Aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes

**Justificación**

**P1:** Es necesario hacer una revisión general de los procesos administrativos de la institución, con el fin de optimizarlos, reducir la cantidad de reproceso en los mismos y el uso innecesario de papel.

**P1:** Implementación del sistema para seguimiento del Plan Estratégico Institucional y los indicadores relevantes de la institución.

**P2:** Para continuar con la mejora continua de nuestros procesos, asegurar la sistematización de los mismos y a su vez lograr el reconocimiento a nivel nacional e internacional de la marca consideramos necesario y estratégico para la institución participar en un concurso internacional de calidad en la gestión.

**P3:** Mejorar el sistema de encuestas orientado a obtener información importante con el fin de accionar para obtener un impacto positivo en nuestros clientes.

Indicador (es) que impactan el/los proyecto (s)	Meta	Frecuencia	Formula de indicador
<b>P1:</b> Porcentajes de procesos misionales rediseñados	85%	Anual	Número de procesos rediseñados/Número de procesos seleccionados
<b>P1:</b> Porcentajes de procesos de soporte rediseñados	85%	Anual	Número de procesos rediseñados/Número de procesos priorizados
<b>P1:</b> Porcentajes de procesos de soporte rediseñados	85%	Anual	Número de procesos rediseñados/Número de procesos priorizados
<b>P2:</b> Número de reconocimientos por año	1	Anual	N/A
<b>P2:</b> Posicionamiento Ranking SISMAP	100%	Anual	Cantidad requisitos cumplidos/ cantidad total de requisitos
<b>P3:</b> Porcentaje de acciones tomadas por resultados de encuestas	50%	Anual	Acciones tomadas/Total de quejas recibidas

**Alcance del Proyecto**

**P1:** El proyecto incluye la evaluación de procesos misionales y los de soporte, diagnóstico de la situación actual, propuesta de mejora de los mismos y las justificaciones de lugar.

**P1:** Incluye los cambios necesarios para adaptar los procesos a ISO 9001:2015

**P1:** Implementación del sistema de seguimiento del Plan Estratégico Institucional y Cuadro de Mando Integral

**P2:** Participación institucional en un concurso internacional para reconocimiento de la marca y ser referente de calidad

**Presupuesto**

**P1:** Asesor de implementación ISO 9001:2015 Estimación RD\$250,000.00

**P2:** Participación premio Estimación RD\$ 100,000

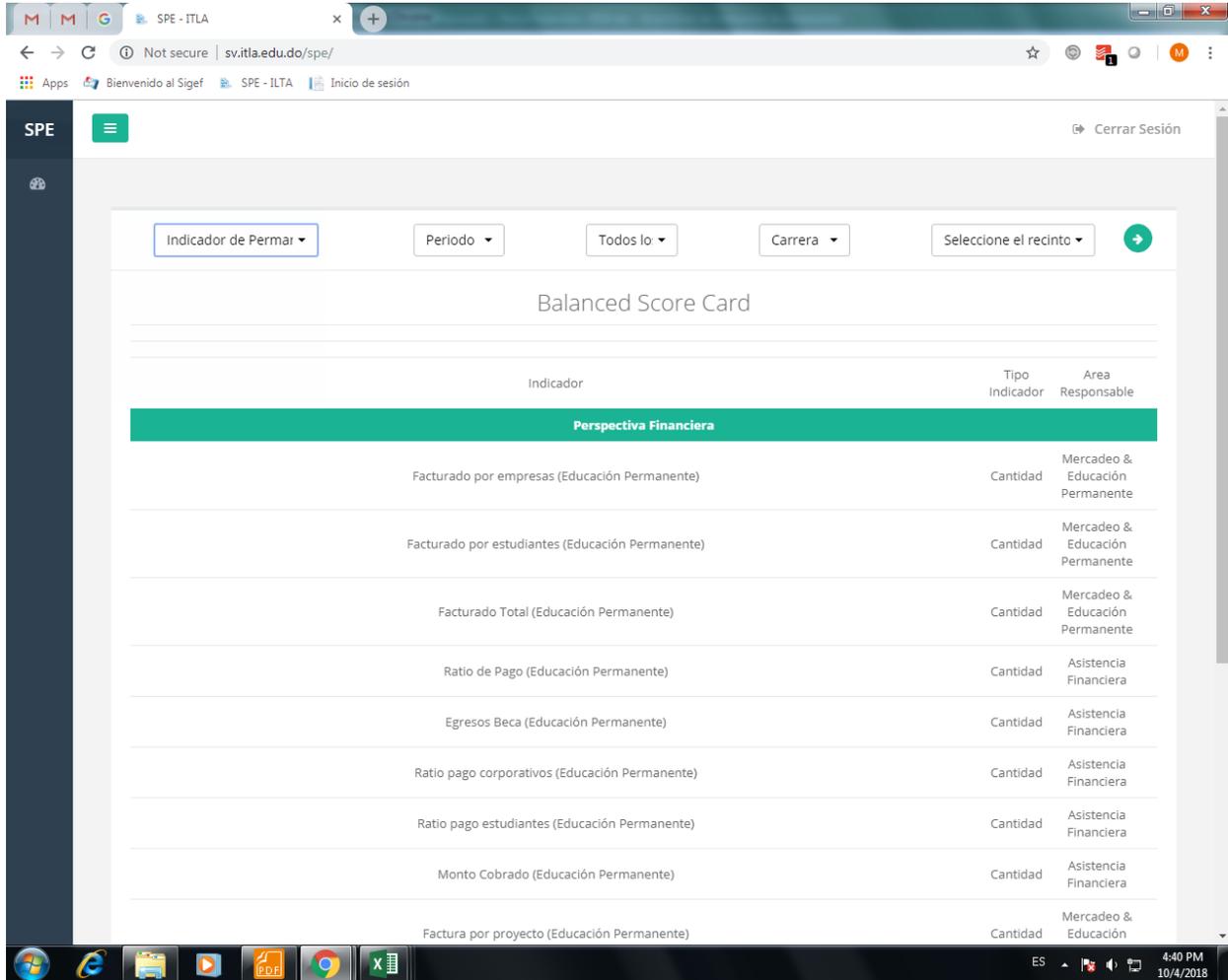
**Historial de Cambios**

Cambios realizados	Versión
Creación del documento	0

**Cuadro de Evaluación a Grupos de Interés**

Nombre del instrumento	Departamento Responsable	Grupo de Interés	Objetivo	Meta	Periodicidad
Encuesta de Satisfacción Docente (Educación Superior)	Vicerrectoría Académica - Centros de Excelencia	Estudiantes de modalidad Tecnólogo (Educación Superior)	Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con el desempeño docente durante la impartición de clases.	90% de Satisfacción	Cuatrimstral
Encuesta de Satisfacción de Servicios Generales (Educación Superior)	Servicios Generales, Servicios Estudiantiles, Servicio al Cliente, Finanzas, Departamento de TIC's	Estudiantes de modalidad Tecnólogo (Educación Superior)	Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio brindado a través de las áreas de Servicios Generales, Servicios Estudiantiles, Servicio al Cliente, Finanzas, Departamento de TIC's	90% de Satisfacción	Cuatrimstral
Encuesta de Satisfacción Docente (Educación Permanente)	Educación Permanente - Centros de Excelencia	Estudiantes de modalidad Cursos Cortos (Educación Permanente)	Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con el desempeño docente durante la impartición de clases.	85% de Satisfacción	Trimestral
Encuesta de Satisfacción de Servicios Generales (Permanente)	Servicios Generales, Servicios Estudiantiles, Servicio al Cliente, Finanzas, Departamento de TIC's	Estudiantes de modalidad Cursos Cortos (Educación Permanente)	Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio brindado a través de las áreas de Servicios Generales, Servicios Estudiantiles, Servicio al Cliente, Finanzas, Departamento de TIC's	85% de Satisfacción	Trimestral
Encuesta de Satisfacción Corporativa	Educación Permanente	Representantes de clientes corporativos	Levantamiento de la satisfacción de la gestión de inscripción corporativa brindado a los representantes de las empresas	85% de Satisfacción	Anual
Encuesta de Egresados	Departamento de Egresados	Egresados de modalidad tecnólogo (Educación Superior)	Registrar datos de condiciones generales de los egresados incluyendo estado de empleabilidad, impacto en el desarrollo personal y profesional con lo recibido como estudiantes del ITLA	N/A (Encuesta Diagnóstica)	Anual
Encuesta de Empleadores	Departamento de Egresados	Representantes de empresas/instituciones empleadoras de nuestros egresados	Conocer el nivel de aceptación del desempeño de nuestros egresados en el ámbito laboral, la aplicación de los conocimientos y validez de de asignaturas y su contenido frente a las necesidades del mercado	N/A (Encuesta Diagnóstica)	Anual
Encuesta de Programas de Extensión	Departamento de Extensión	Participantes comunitarios de Boca Chica o de Provincias parte de los proyectos	Medir la percepción de conformidad con los servicios de formación brindados a través de proyectos comunitarios	90% de Satisfacción	Trimestral
Encuesta de Opinión Comunitaria	Departamento de Gestión de Calidad - Comunicaciones	Comunitarios de Boca Chica	Conocer la percepción de la comunidad respecto a la institución, su contribución y servicios brindados a fines de mejorar la estrategia de alcance para el entorno social	N/A (Encuesta Diagnóstica)	Cada 4 años o según sea requerido por estrategias y lineamientos institucionales

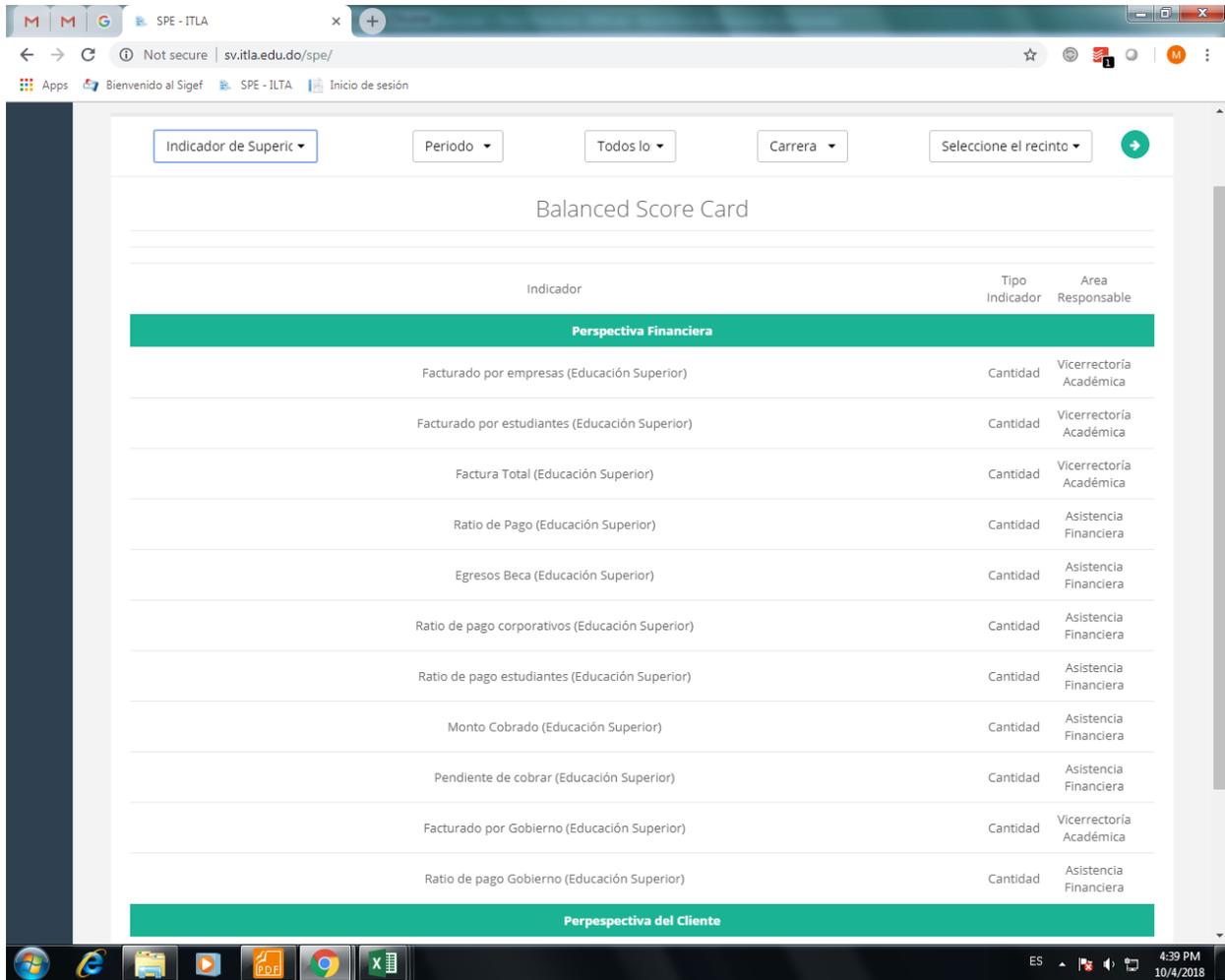
No. 3



The screenshot shows a web browser window with the URL `sv.itla.edu.do/spe/`. The application interface includes a navigation menu on the left with the label 'SPE' and a 'Cerrar Sesión' button in the top right. The main content area features a 'Balanced Score Card' section with a filter bar at the top containing dropdown menus for 'Indicador de Permar', 'Periodo', 'Todos lo', 'Carrera', and 'Seleccione el recinto'. Below the filter bar, a table displays the 'Perspectiva Financiera' with the following data:

Indicador	Tipo Indicador	Area Responsable
<b>Perspectiva Financiera</b>		
Facturado por empresas (Educación Permanente)	Cantidad	Mercadeo & Educación Permanente
Facturado por estudiantes (Educación Permanente)	Cantidad	Mercadeo & Educación Permanente
Facturado Total (Educación Permanente)	Cantidad	Mercadeo & Educación Permanente
Ratio de Pago (Educación Permanente)	Cantidad	Asistencia Financiera
Egresos Beca (Educación Permanente)	Cantidad	Asistencia Financiera
Ratio pago corporativos (Educación Permanente)	Cantidad	Asistencia Financiera
Ratio pago estudiantes (Educación Permanente)	Cantidad	Asistencia Financiera
Monto Cobrado (Educación Permanente)	Cantidad	Asistencia Financiera
Factura por proyecto (Educación Permanente)	Cantidad	Mercadeo & Educación

The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 4:40 PM on 10/4/2018.



The screenshot shows a web browser window with the URL `sv.itla.edu.do/spe/`. The page title is "Balanced Score Card". At the top, there are several filter buttons: "Indicador de Superic", "Periodo", "Todos lo", "Carrera", and "Seleccione el recinto". Below the filters, the page is divided into two main sections: "Perspectiva Financiera" and "Perspectiva del Cliente". The "Perspectiva Financiera" section contains a table with 10 rows of indicators. The "Perspectiva del Cliente" section is currently empty.

Indicador	Tipo Indicador	Area Responsable
<b>Perspectiva Financiera</b>		
Facturado por empresas (Educación Superior)	Cantidad	Vicerrectoría Académica
Facturado por estudiantes (Educación Superior)	Cantidad	Vicerrectoría Académica
Factura Total (Educación Superior)	Cantidad	Vicerrectoría Académica
Ratio de Pago (Educación Superior)	Cantidad	Asistencia Financiera
Egresos Beca (Educación Superior)	Cantidad	Asistencia Financiera
Ratio de pago corporativos (Educación Superior)	Cantidad	Asistencia Financiera
Ratio de pago estudiantes (Educación Superior)	Cantidad	Asistencia Financiera
Monto Cobrado (Educación Superior)	Cantidad	Asistencia Financiera
Pendiente de cobrar (Educación Superior)	Cantidad	Asistencia Financiera
Facturado por Gobierno (Educación Superior)	Cantidad	Vicerrectoría Académica
Ratio de pago Gobierno (Educación Superior)	Cantidad	Asistencia Financiera
<b>Perspectiva del Cliente</b>		

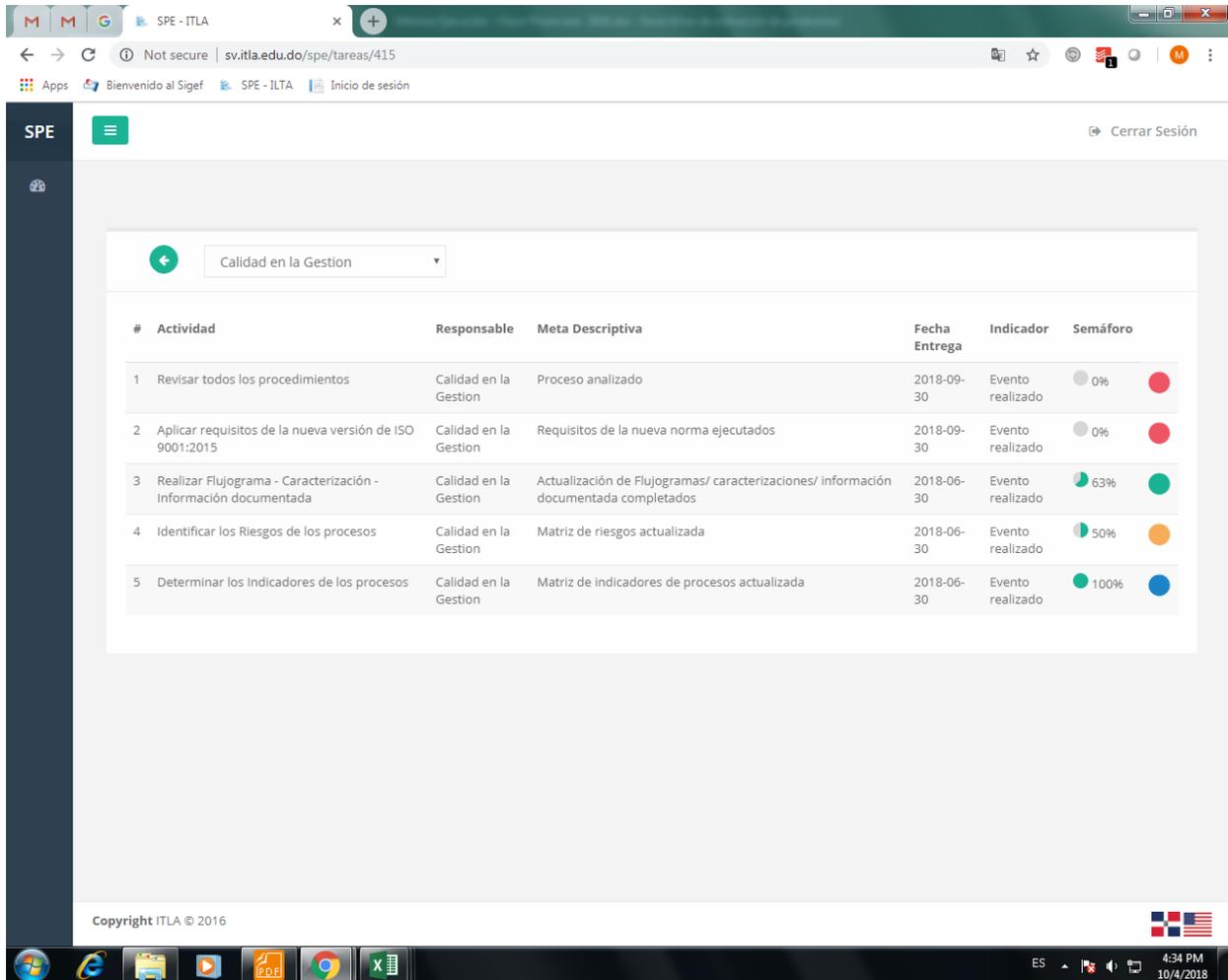
Browser: Chrome | URL: sv.itla.edu.do/spe/ | Page: Bienvenido al Sigef | SPE - ILTA | Inicio de sesión

Indicador Institucion | Período | Carrera | Seleccione el recinto

### Balanced Score Card

Indicador	Tipo Indicador	Area Responsable
<b>Perspectiva Financiera</b>		
Eficiencia Operativa	Cantidad	Vicerrectoría Administrativa
<b>Perspectiva del Cliente</b>		
Indice de satisfacción (Docente)	Cantidad	Vicerrectoría Académica
Indice de satisfacción (Servicios Generales)	Cantidad	Servicios Generales
Indice de satisfacción (Empleadores)	Cantidad	Egresados
Indice de satisfacción (Clientes Corporativos)	Cantidad	Mercadeo & Educación Permanente
<b>Perspectiva Interna</b>		
Indice de clima laboral	Cantidad	Recursos Humanos
Porcentaje del posicionamiento de la marca	Cantidad	Comunicaciones
Ranking DIGEIG	Cantidad	OAI
Posicionamiento en ranking uso de las TICs(OPTIC)	Cantidad	Comunicaciones
Rotación del personal	Cantidad	Recursos Humanos
Ranking SISMAP	Cantidad	Recursos Humanos

Windows Taskbar: 4:39 PM 10/4/2018



The screenshot shows a web browser window with the URL `sv.itla.edu.do/spe/tareas/415`. The application interface includes a sidebar with 'SPE' and a main content area with a dropdown menu set to 'Calidad en la Gestión'. Below the menu is a table with 5 rows of activities, each with columns for activity number, description, responsible party, descriptive meta, delivery date, indicator, and traffic light status.

#	Actividad	Responsable	Meta Descriptiva	Fecha Entrega	Indicador	Semáforo
1	Revisar todos los procedimientos	Calidad en la Gestión	Proceso analizado	2018-09-30	Evento realizado	0% <span style="color:red">●</span>
2	Aplicar requisitos de la nueva versión de ISO 9001:2015	Calidad en la Gestión	Requisitos de la nueva norma ejecutados	2018-09-30	Evento realizado	0% <span style="color:red">●</span>
3	Realizar Flujograma - Caracterización - Información documentada	Calidad en la Gestión	Actualización de Flujogramas/ caracterizaciones/ información documentada completados	2018-06-30	Evento realizado	63% <span style="color:green">●</span>
4	Identificar los Riesgos de los procesos	Calidad en la Gestión	Matriz de riesgos actualizada	2018-06-30	Evento realizado	50% <span style="color:orange">●</span>
5	Determinar los Indicadores de los procesos	Calidad en la Gestión	Matriz de indicadores de procesos actualizada	2018-06-30	Evento realizado	100% <span style="color:blue">●</span>

Copyright ITLA © 2016



El Comité de Ética del ITLA  
Invita a la Conferencia

## Conflictos de Intereses

Conferencista

**Dra. Teodora Castro de la Rosa**

Dirección General de Ética e  
Integridad Gubernamental (DIGEIG)

12 de septiembre  
10:00 am. / Auditorio 1

***Evidencia de aporte para el seguimiento de la gestión de conflictos***