



El Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) comprometidos siempre con la calidad de nuestros procesos, evidencia en este informe los avances realizados al Plan de mejora de la aplicación del Modelo CAF (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.

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción**

6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).

Tarea: Elaborar instrumento para la medición de las percepciones.

Indicador: % de satisfacción del proceso

Para medir este indicador la institución hace recolección de la percepción del impacto de las actividades donde se toma en cuenta la participación nacional e internacional, en este caso mediante conferencias/ workshops / talleres entre otros.

<b>Workshops</b>	<b>Promedio</b>
Workshop CE Videojuegos 1-4	92.81
Workshop CE Videojuegos 2-4	90.42
Workshop CE Videojuegos 3-4	100.00
Workshop CE Videojuegos 4-4	94.17
1ra Conferencia Security Fest	95.22
2da Conferencia Security Fest	95.08
3era Conferencia Security Fest	92.5
4ta Conferencia Security Fest	96.13
5ta Conferencia Security Fest	92.5
6ta Conferencia Security Fest	92.22
7ma Conferencia Security Fest	93.6
8va Conferencia Security Fest	92.88
<b>Promedio General</b>	<b>93.96</b>

Dirección de correo electrónico \*

Tu dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_

Sexo \*

- Femenino  
 Masculino

Criterios de Evaluación

¿Qué le pareció el evento? \*

- Excelente  
 Muy Bueno  
 Bueno  
 Regular  
 No llenó mis expectativas

¿Los contenidos desarrollados han resultado interesantes y motivadores? \*

- 1      2      3      4      5

De manera general, su nivel de satisfacción con la ponencia del Expositor (a): \*

- 1      2      3      4      5

¿Cómo evalúa la puntualidad del evento? \*

- 1      2      3      4      5

¿Recomendarías este evento a otras personas? \*

- Sí  
 No

¿Volverías a participar? \*

- Sí  
 No



**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.

Tarea: Elaborar el instrumento para la medición de las percepciones

Indicador: Encuesta realizada

La institución procedió a realizar un instrumento de recolección de información a través de una encuesta de satisfacción.

**Encuesta de medición de la percepción de los servicios institucionales 2020**

En una escala del 1 al 5, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 5 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

\*Obligatorio

¿En qué medida usted considera que? \*

	1	2	3	4	5
1. ¿Se le ha dado participación a los empleados en las actividades de mejora de los procesos de la institución?	<input type="radio"/>				
2. ¿Los procesos de la institución son ágiles?	<input type="radio"/>				
3. ¿Las actividades o trámites para solicitar un servicio son adecuados?	<input type="radio"/>				
4. ¿Los procesos institucionales son innovadores y orientados a la mejora continua?	<input type="radio"/>				
5. ¿Que la institución está comprometida con la conservación y protección del medio ambiente (campañas de ahorro, energético, ahorro del agua, etc)?	<input type="radio"/>				

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

e) **Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).**

Tarea: Diseño de Matriz de alianzas y colaboraciones integrados

Indicador: Matriz elaborada

Extensión

Acuerdos	Inscritos	Aprobado
Cooperativa La Altagracia, Inc	42	27
Proyecto Capacitación DIGEPEP	1057	543
Proyecto Publisoft	102	44
PROYECTO-YES	1358	756
Puntos Tecnológicos	2492	1335
<b>TOTALES</b>	<b>5051</b>	<b>2705</b>

Educación Permanente

Acuerdos	Inscritos	Aprobado
Convenio ITLA-CDP	112	48
Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas	145	128
DIGEPEP	292	164
MESCyT Permanente	399	290
<b>TOTALES</b>	<b>948</b>	<b>630</b>

Educación Superior

Institución	Cantidad
MESCyT	105
Ministerio de la Juventud	298
Mujeres en las TIC	35
INDOTEL Becas TIC 2019	82
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>