



INSTITUTO NACIONAL DE LA FORMACION TECNICO PROFESIONAL

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

**Coordinador
Misthania Matos Tejeda**

Evaluador (es)

**Ciudad
Santo Domingo, D.N.**

**Fecha
Junio 2021**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- I.1.2 **MISIÓN** Contribuir al desarrollo económico y social del país, a través de la prestación de servicios de formación técnico profesional y apoyo a la productividad.
- I.1.3 **VISIÓN** Ejercer con efectividad la rectoría del Sistema Nacional de Formación Técnico Profesional y ofrecer servicios innovadores con los más altos estándares de calidad a los grupos de interés.
- I.1.4 **VALORES INSTITUCIONALES** Integridad Transparencia Equidad Compromiso

I.1.5 BASE LEGAL

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), es el organismo rector del sistema nacional de formación técnico profesional de República Dominicana, creado mediante la Ley 116, del 16 de enero de 1980, y regulado por el reglamento 1894, del 11 de agosto del mismo año. Es una organización autónoma del Estado, investida de personalidad jurídica, de carácter no lucrativo y patrimonio propio, dirigida por una junta de directores de estructura tripartita, integrada por los sectores oficial, empresarial y laboral, y administrada por una dirección general.

Normativas:

- Ley 116-80 que crea el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). Gaceta Oficial No. 9522, del 20 de enero de 1980
- Reglamento No. 1894-80 para la aplicación de la Ley No. 116-80. Gaceta Oficial No. 9537, del 31 de agosto de 1980
- Reglamento sobre el contrato de aprendizaje y Resolución No. 31-2010 que lo aprueba

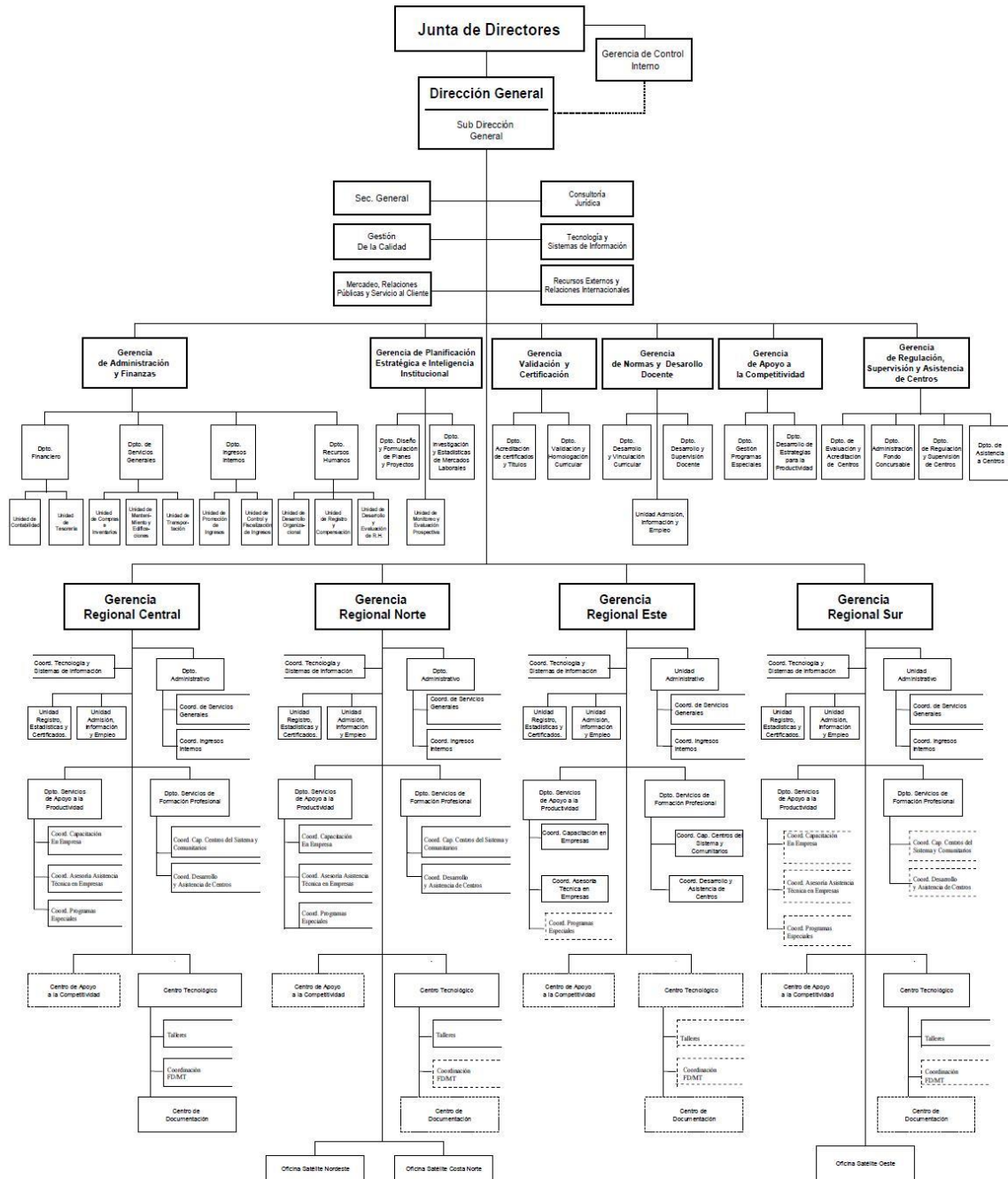
Las funciones principales que desempeña el INFOTEP son:

Organizar y regir el sistema nacional de formación técnico profesional que, con el esfuerzo conjunto del Estado, de los trabajadores y de los empleadores, enfoque el pleno desarrollo de los recursos humanos y el incremento de la productividad de las empresas, en todos los sectores de la actividad económica.

Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación integral, para hacer de él un ciudadano responsable, poseedor de los valores morales y culturales necesarios para la armonía y la convivencia nacional.

I.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ORGANIGRAMA INFOTEP



* [] Proyección Futura
Última Actualización 03-04-06

I.1.7 SERVICIOS

- Asesoría y Asistencia Técnica a Empresas
- Gestión del Conocimiento
- Certificación de Competencias Laborales
- Capacitación Puntual
- Capacitación y Asistencia a Emprendedores
- Formación Dual
- Convalidación de estudios, reconocimiento de certificados y títulos

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)

El presente Plan Estratégico del INFOTEP 2019-2021 establece los lineamientos estratégicos y programáticos del quehacer institucional durante ese periodo, cuyos objetivos son garantizar los cambios e innovaciones que aseguren la calidad de la formación técnico profesional demandada por el país y contribuir al mejoramiento sostenido de la productividad y competitividad de la República Dominicana.

El Plan Estratégico del INFOTEP se vincula con el logro de los objetivos planteados en el segundo eje de la Estrategia Nacional de Desarrollo: Sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, el cual plantea en el objetivo específico número 2.3.2.: «Eleva el capital humano y social y las oportunidades económicas para la población en condiciones de pobreza, a fin de elevar su competitividad, capacidad de generación de ingresos y mejora de las condiciones de vida».

La Estrategia Nacional de Desarrollo (END), insta en el tercer eje estratégico, en el objetivo general No. 4:

Empleos suficientes y dignos, los objetivos específicos: 3.4.2, «la consolidación del sistema de formación y capacitación continua para el trabajo, a fin de acompañar al aparato productivo en su proceso de escalamiento de valor, facilitar la inserción en el mercado laboral y desarrollar capacidades emprendedoras», y 3.4.3, «elevar la eficiencia, capacidad de inversión y productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas» (MiPymes); estos objetivos están directamente vinculados con los ejes estratégicos 1 y 2 del Plan Estratégico Institucional:

Prestación del Servicio de formación técnico profesional y Servicio de apoyo a la productividad.

Para contribuir al logro de estos objetivos, en el Plan Estratégico INFOTEP 2019-2021 se

establecen objetivos y estrategias dirigidos a satisfacer las necesidades de formación de los sectores económicos del país, así como a elevar la productividad de las empresas.

Plan Estratégico Institucional, INFOTEP 2019-2021

314. Pacto Nacional por la Reforma Educativa

La mejora de la calidad de la educación es una prioridad para el Estado Dominicano. El compromiso del Gobierno en el Pacto Nacional para la Reforma Educativa en la República Dominicana (2014-2030), refiere los siguientes puntos:

- Mejorar la oferta de la formación técnico profesional, diseñar e implementar una estrategia de revalorización de la educación técnico profesional.
- Realizar periódicamente estudios prospectivos sectoriales y regionales.
- Desarrollar en forma conjunta entre el MINERD, el MESCYT y el INFOTEP, y en consulta con los sectores empresarial y laboral, los instrumentos necesarios para articular la oferta de educación para el trabajo en diferentes niveles.
- Garantizar la actualización y la modernización de la FTP a través de la investigación, la adaptación tecnológica y la disponibilidad de infraestructura y equipamientos adecuados.

I.3 Marco Nacional de Cualificaciones (MNC)

El 24 de junio de 2016 el Poder Ejecutivo emitió el Decreto 173-16 para la Creación del Marco Nacional de Cualificaciones, cuyo artículo 1 crea «la Comisión Nacional para el Marco Nacional de Cualificaciones, como órgano consultivo, de participación institucional y de asesoramiento del Gobierno, en materia de un Marco Nacional de Cualificaciones para la República Dominicana, y de un entorno institucional para su gestión». En el artículo 8 del referido decreto se establece que dicha comisión debe rendir al presidente de la República un informe sobre los trabajos realizados y los consensos alcanzados con relación a la creación del Marco Nacional de Cualificaciones para la República Dominicana.

Plan Estratégico Institucional, INFOTEP 2019-2021.

El Marco Nacional de Cualificaciones constituye una herramienta para garantizar que las cualificaciones sean pertinentes y de calidad, respondan a las necesidades económicas y sociales, y las necesidades de formación y aprendizaje a lo largo de la vida de las personas. Solo así los egresados de los programas de formación podrán alcanzar el necesario reconocimiento a nivel nacional, regional e internacional. Los MNC revisten distintas formas y funciones (Coles, 2006), pero se puede afirmar que todos ellos persiguen cuatro objetivos generales que son:

- Establecer, en el ámbito nacional, normas o niveles relativos a los resultados del aprendizaje en forma de conocimientos, destrezas y competencias.

- Fomentar, a través de la normativa, la calidad en la oferta de educación y formación.
- Crear un sistema de coordinación o integración de cualificaciones, y permitir compararlas estableciendo correspondencias entre ellas.
- Facilitar el acceso a la formación, la transferencia de resultados de aprendizaje y la progresión en los itinerarios de aprendizaje.

Para el INFOTEP como institución rectora de la formación técnico profesional del país, contar con un Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación profesional contribuye al logro de las metas de la Estrategia Nacional de Desarrollo (2030), los acuerdos del Pacto Nacional para la Reforma Educativa en la República Dominicana (2014-2030) y los planes de desarrollo del Gobierno.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

- Dirección General
- Dirección de Innovación y Desarrollo Institucional
- Dirección de Planificación
- Dirección de Apoyo a la Competitividad Empresarial
- Dirección de Calidad en la Gestión
- Dirección Financiera
- Dirección de Cooperación Internacional
- Dirección de Formación Profesional

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

LIDERAZGO

En el año 2021 el INFOTEP está realizando la Gran Consulta Nacional sobre el futuro de la Formación Técnico Profesional, dicha consulta arrojará insumos para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2022-2025.

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

El INFOTEP a través de la revisión y actualización realiza el levantamiento de los aspectos ambientales.

PERSONAS

No se evidencia

ALIANZAS Y RECURSOS

Se está realizando la 2da etapa del proyecto de sustitución de aires acondicionados a unidades y bajo consumo. Esta etapa está programada para concluir en septiembre 2019 y se programará en el presupuesto para el año 2020 la 3era etapa del proyecto.

PROCESOS

Crear la plaza de Analista de Proceso, no existe en la estructura organizacional ni en la gerencia de Gestión de la Calidad hay un puesto contemplado

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

A través de las encuestas presenciales, los formularios electrónicos, los equipos de evaluación de satisfacción del servicio electrónico en tiempo real y los buzones de sugerencias colocados a nivel nacional en todas las dependencias y talleres móviles del INFOTEP, el área de Servicio de Atención al Cliente recaba las informaciones concernientes a las opiniones del cliente, tanto interno como externo.

- Contamos con una red de buzones físicos instalados en todas las oficinas, regionales y talleres móviles, para conocer la retroalimentación de los participantes y demás ciudadanos.
- Tenemos instaladas las terminales electrónicas de opinión de cliente denominada Happy or Not en las Unidades de Admisión de las 4 regionales para conocer el nivel de satisfacción referente a ese servicio.
- Se realizan encuestas a participantes y empresas, en donde se miden todos los servicios ofrecidos por el INFOTEP (incluyendo la atención de nuestro Call Center).
- Para la atención vía correo electrónico, se envía un formulario a cada cliente con el que se interactúa para que nos deje su opinión de la atención por este medio.

Sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

¿Cómo se planifica?

Se establecen los mecanismos para gestionar las sugerencias de los clientes, mediante el PT-ONA-076.

¿Cómo se hace?

Las sugerencias recibidas son clasificadas en función de los criterios establecidos en el PT-ONA-076. Luego se envían a las instancias que deben dar respuestas, para lo cual se ha establecido un período de tiempo especificado en dicho procedimiento.

¿Cómo se verifica?

Existe un registro de remisión, a las instancias que habrán de dar respuestas, de las sugerencias y quejas recibidas. Luego el personal de Servicio al Cliente da seguimiento por escrito para conocer el estatus.

¿Cómo se actúa?

Se analiza el cumplimiento del período de respuesta establecido, también se interactúa con las áreas involucradas en dar respuesta a las sugerencias y quejas.

2. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

La realización del proceso de autoevaluación en el INFOTEP funciona como una herramienta que complementa los puntos fuertes y las áreas de mejoras, identificadas en las auditorías internas y externas que realizamos como parte de nuestro sistema de gestión de la calidad.

Cada año el INFOTEP realiza la autoevaluación CAF, el cual permite a la institución la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora, para establecer las acciones:

Las lecciones aprendidas, en el marco de los trabajos realizado, son las siguientes:

- El CAF es un excelente instrumento para la comprensión y el conocimiento de las herramientas compactibles con la gestión de la calidad.
- Estimula a las personas a un mayor empoderamiento en la identificación y puesta en marcha de los trabajos para el proceso de mejora continua.
- Se crea un vínculo de la institución con el Ministerio de Administración Pública.

Nos ofrece la oportunidad de ver cuánto hemos avanzado como institución, y cuales son los criterios que debemos medir para mantener los estándares de calidad requeridos por el Ministerio Administrativo de la Presidencia.

El INFOTEP posee grandes fortalezas en los criterios liderazgo, manejo eficiente del presupuesto, innovación, desempeño de los facilitadores, sin embargo, a modo general, podemos decir que las principales áreas de mejora en estos criterios están orientadas a las personas, en lo cual se requiere la implementación de una política de responsabilidad social, fortalecer la gestión ambiental de seguridad y salud ocupacional institucional. Para dar repuestas a estos puntos se realizó un plan de mejora.

3. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.