

# Instituto Tecnológico de Las Américas



## Informe de Avance en la implementación del CAF 2021

Departamento de calidad en la gestión  
Julio 2021

## Tabla de contenido

1. Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF.....	1
2. Cuadro Resumen.....	2
3. Acciones implementadas: .....	4

# **1. Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF.**

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.

En este primer informe se remitió el cuadro resumen detallado debajo, en el mismo presentamos 13 indicadores con áreas a mejorar de los cuales tenemos 7 con fecha de vencimiento al 30 de junio, de los cuales tenemos resueltos 7 con un porcentaje de 100% a la fecha, los demás presentan fechas de finalización en los meses de agosto –diciembre, los cuales estamos dando seguimiento.

## 2. Cuadro Resumen

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL							
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Fin	Indicador	Avance
1	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.4	6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Ejecutar un programa de sugerencias donde cualquier empleado pueda someterla para garantizar el enfoque de arriba hacia abajo y viceversa.	Junio 2021	Cantidad de sugerencias de mejoras recibidas por períodos	Logrado
2	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5	2. No se implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Establecer un sistema oportuno que permita evaluar o medir la relación costo efectividad de la tecnología usada.	Marzo 2021	Listado de plataformas	Logrado
3	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5	2. No se implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.	Establecer un sistema oportuno que permita evaluar o medir la relación costo efectividad de la tecnología usada.	Sep-21	Reporte de retorno de la inversión de las tecnologías adquiridas	En proceso
4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5	8. No se tiene en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Identificar el impacto socio económico y medioambiental de las TICs	Junio 2021	Informe socio económico y medioambiental	Logrado
5	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.6	6. No se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Creación de documentaciones relacionadas al reciclaje seguro de activos físicos	Junio 2021	Documentación actualizada	Logrado
6	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.2	4. No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Medir la participación que se le está dando u ofreciendo a los ciudadanos sin discriminación de género o cultura.	Agosto 2021	Estadística de candidatos según su género y diversidad social y cultural	En proceso
7	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1	3. No se evidencia participación de las personas en las actividades de mejora.	Involucrar a las personas en los procesos de mejoras institucionales	Junio 2021	% de sugerencias recibidas	Logrado
8	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1	2. No se cuenta con el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Establecer mecanismos que aseguren la participación global en los procesos de mejora	Junio 2021	% de satisfacción con los procesos de mejora	Logrado

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Fin	Indicador	Avance
9	<b>CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	7.2.	4. No se evidencia el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	<i>Involucrar a las personas en los procesos de mejoras institucional</i>	Junio 2021	% de sugerencias recibidas	Logrado
10	<b>CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	8.1.	4. No se cuenta con la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	<i>Establecer programas enfocado al cuidado del medioambiente</i>	Sep-21	Cantidad de participantes por proyecto	En proceso
11	<b>CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	8.1	6. No se cuenta con la 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).	<i>Determinar la percepción del impacto en la sociedad</i>	Sep-21	% de satisfacción	En proceso
12	<b>CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	8.1	8. No se cuenta con la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	<i>Conocer los datos de parte de la comunidad referente a la calidad de la participación en el ámbito nacional e internacional</i>	Julio 2021	% de satisfacción de eventos institucionales	En proceso
13	<b>CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	8.2	7. No se evidencia el apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	<i>Recolectar información con respecto a la aceptación local de los eventos sociales culturales y de apoyo, en nuestro caso orientados a la educación</i>	Oct-21	% de valoración del ITLA a la comunidad	En proceso

### 3. Acciones implementadas:

#### Criterio 2: Estrategia y Planificación

##### Subcriterio 2.4: Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

- **Área de mejoras:** Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.
- **Acciones realizadas:** Se realizó una campaña del lanzamiento del programa de sugerencias de mejoras continua.

**Evidencia 1.** Correo con la solicitud de elaboración a la campaña.

#### Campaña para dar respuesta al plan de mejora CAF Recibidos x



**Alberto George Ortiz Rubiera** <aortiz@itla.edu.do>

para Johanna, mí

Saludos, dándole continuidad a lo conversado en esta mañana le envió la propuesta del texto de una CAF 2021 de nuestra institución que busca: **“Ejecutar un programa de sugerencias donde cualquier tarea de: “Hacer una campaña / lanzamiento del programa de Sugerencias de Mejora Continua”.**

Siéntete en la total libertad de realizar el diseño del arte y de modificar el texto en lo que consideres colaboradores.

**Título:** “En el ITLA nos importa tu Voz”.

**Objetivos:** Motivar a los colaboradores del ITLA al uso de los procedimientos de sugerencias y quejas

**Medio de difusión:** Correos institucionales.

**Alcance:** Todos los colaboradores de la institución.

**Fecha de la campaña :** Junio 2021.

**Arte:**

**Texto:** En el ITLA estamos comprometidos con la excelencia y la mejora continua de los procesos or{ tengas un espacio a donde expresar tus inquietudes, en ese sentido te compartimos en documentos

Cualquier inquietud , quejas o sugerencias no dudes en escribirnos a: [gestióndecalidad@itla.edu.edu](mailto:gestióndecalidad@itla.edu.edu)

Gracias anticipadas.

--

**Alberto Ortiz**

## Conoce los canales oficiales para realizar quejas y sugerencias 🗣️ 😊

1 mensaje

**Gestión de Calidad** <calidad@itla.edu.do>

23 de junio de 2021, 8:54

Responder a: us4-0a9fb3e2f6-e65fb10b2d@inbound.mailchimpapp.net

Para: adelossantos@itla.edu.do



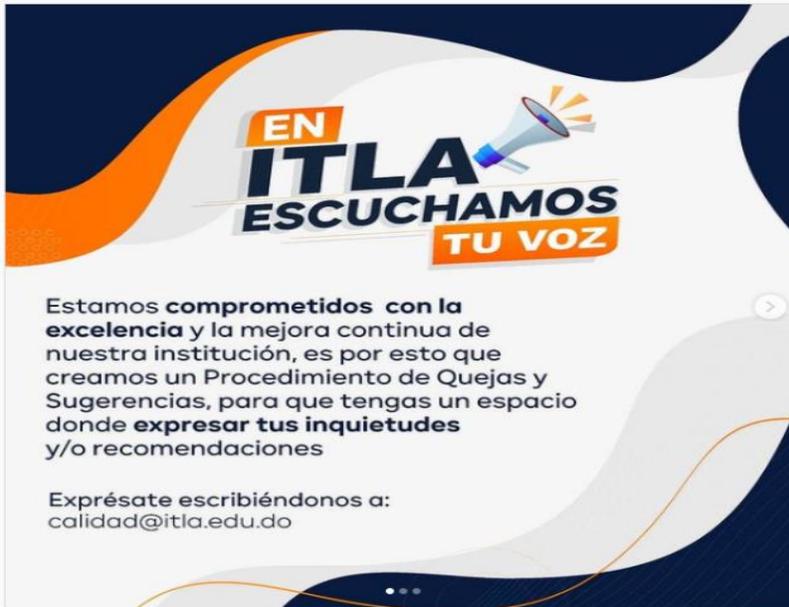
**EN  
ITLA  
ESCUCHAMOS  
TU VOZ**

**Canales para realizar  
una queja o sugerencia**

Correo electrónico: [calidad@itla.edu.do](mailto:calidad@itla.edu.do)

Buzón de quejas y sugerencias digital  
disponible en [itla.edu.do](http://itla.edu.do)

Presencial, asistiendo al Departamento de  
Calidad en la Gestión Edificio 1, 2do nivel



itlard



itlard ¡En ITLA escuchamos tu voz!

Por esto hemos creado un nuevo espacio donde cada integrante de nuestra comunidad tiene voz y voto.

Nuevo #Buzón de quejas y sugerencias. Desliza para conocer todos los detalles.

Contáctanos  
 WhatsApp: (809) 738-4852  
 Teléfono: 809-738-4852 Ext.: 257  
 Correo: [calidad@itla.edu.do](mailto:calidad@itla.edu.do)

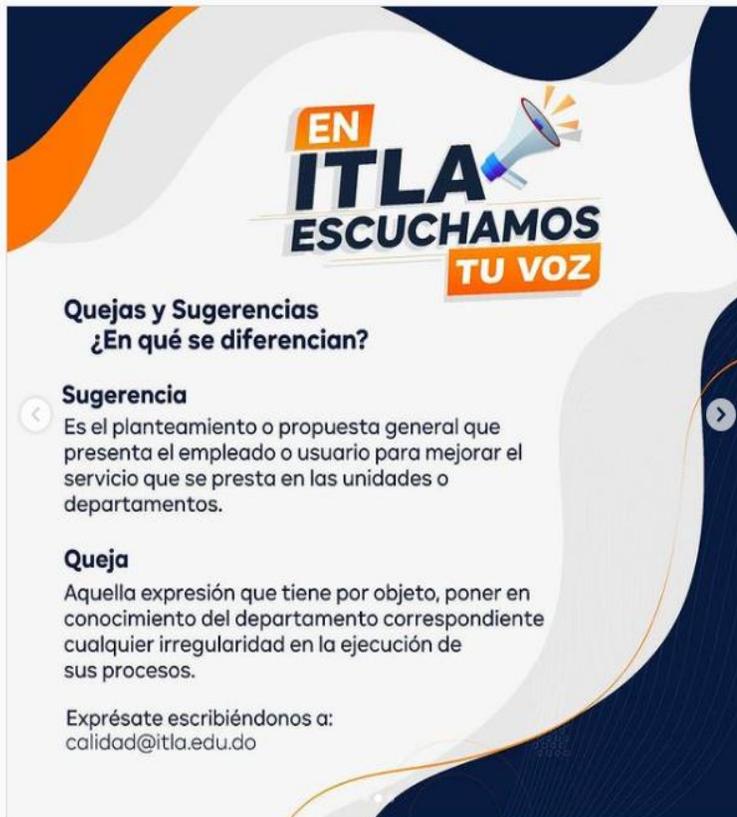
3 sem



210 Me gusta

21 DE JUNIO

Inicia sesión para indicar que te gusta o comentar.



itlard



itlard ¡En ITLA escuchamos tu voz!

Por esto hemos creado un nuevo espacio donde cada integrante de nuestra comunidad tiene voz y voto.

Nuevo #Buzón de quejas y sugerencias. Desliza para conocer todos los detalles.

Contáctanos  
 WhatsApp: (809) 738-4852  
 Teléfono: 809-738-4852 Ext.: 257  
 Correo: [calidad@itla.edu.do](mailto:calidad@itla.edu.do)

3 sem



210 Me gusta

21 DE JUNIO

Inicia sesión para indicar que te gusta o comentar.



itlard



¡En ITLA escuchamos tu voz!



Por esto hemos creado un nuevo espacio donde cada integrante de nuestra comunidad tiene voz y voto.

Nuevo #Buzón de quejas y sugerencias. Desliza para conocer todos los detalles.

Contáctanos  
WhatsApp: (809) 738-4852  
Teléfono: 809-738-4852 Ext.: 257  
Correo: calidad@itla.edu.do

3 sem



210 Me gusta

21 DE JUNIO

Inicia sesión para indicar que te gusta o comentar.

ITLA ¡ITLA te informa!

Alberto, Ana, Belkis, Claudys, Cristian, Dalila, Danae, Darileiny, Dominga, Edily, Felipe, Jessica, Joel, Jose, Lisa, Mariel, Miguel, Natasha, O...

7/4/2021

Paola Espinal



Ya está disponible la *4ta Versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano*, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante la resolución 053-2021, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad en todas las áreas de la institución.

Las Cartas Compromiso son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Puedes verla accediendo a este enlace:  
<https://www.itla.edu.do/images/pdf/carta-compromiso-itla-2021-web.pdf>

★ 3:39 p. m.

8/4/2021

Solo pueden enviar mensajes los administradores

#### Criterio 4: Alianzas y Recursos

##### Subcriterio 4.5.2: Gestionar la tecnología

- **Área de mejoras:** No se implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.
- **Acciones realizadas:** TICS realizó un listado de las plataformas que se adecuen a estas necesidades.

**Evidencia 1.** Listado de plataformas que se adecuan a estas necesidades.

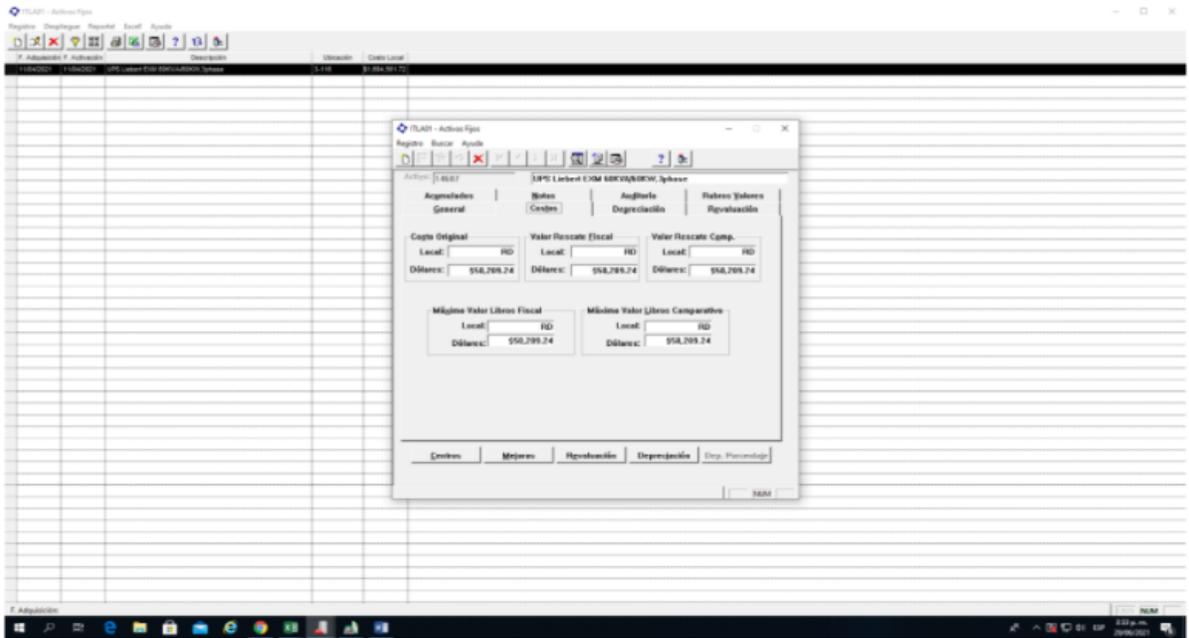
## Plataforma Exactus de Activos Fijos

**1- Registro:** Primero se introduce el equipo al sistema exactus.

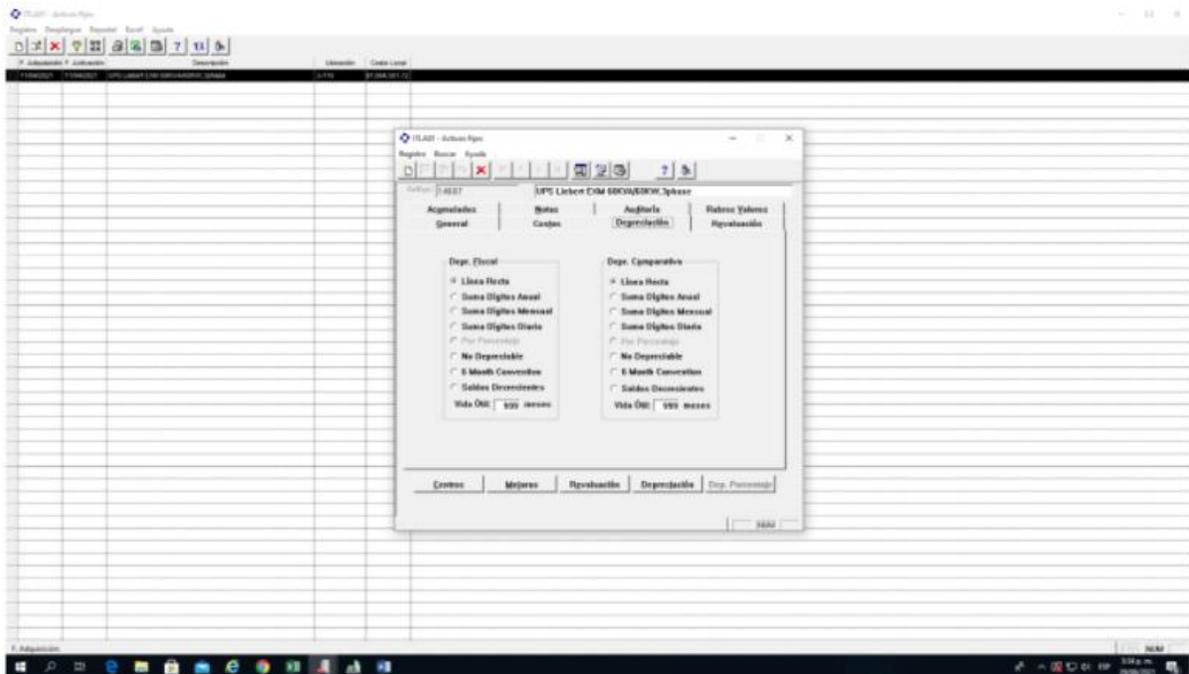
**2- Datos:** En el mismo se introduce el nombre del equipo, fecha de entrada, nombre de proveedor, número de factura y donde va a estar la ubicación del mismo.

The screenshot displays the 'Exactus' software interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Registro', 'Búsqueda', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with various icons. The main area shows a table with columns for 'F. Adquisición', 'F. Activado', 'Descripción', 'Ubicación', and 'Costo Local'. A single row is visible with the following data: '11/04/2021', '11/04/2021', 'UPS Liebert EXM 60KVA/60KW,3phase', '3-116', and '\$1.094.501,72'. Overlaid on this table is a detailed form for the selected asset. The form includes fields for 'Activo:' (11687), 'UPS Liebert EXM 60KVA/60KW,3phase', 'Tipo de Activo:' (AFF1), 'Fecha de Adq:' (11/04/2021), 'Activación:' (11/04/2021), 'Proveedor:' (CF COM SAS), 'Orden:', 'Documento:' (25789), 'Estado:' (ACTIVO), 'Ubicación:' (3-116), and 'Cuarto de UPS ED...'. The form also has tabs for 'General', 'Notas', 'Auditoría', 'Rubros y Valores', 'Cuentas', 'Mejoras', 'Revaluación', 'Depreciación', and 'Otro Porcentaje'. The bottom of the form shows 'Descripción del activo' and a 'NUM' field.

### 3- Valor: Se pone el precio o costo del equipo.



### 4- Tiempo: Se pone el tiempo de depreciación o vida útil del mismo que oscila desde un mes hasta 10 años.



5- Depreciación: La depreciación o retorno de la inversión se hace mensualmente.

Centro	Cuenta	Descripción	Fuente	Débito	Crédito	Referencia
4-3-2-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$150.12	rd\$0.00	Act:AFE1-1 (100.00%) - C
4-3-2-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$59,964.17	rd\$0.00	Act:AFE1-2 (100.00%) - C
0-0-0-00	1-2-1-03-01-02	Dep Acumulada Edificio I	Depreciacion	rd\$0.00	rd\$60,114.29	Tipo: AFE1 - EDIFICIO NI
4-3-3-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$58,257.83	rd\$0.00	Act:AFE2-1 (100.00%) - C
4-3-3-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$520.00	rd\$0.00	Act:AFE2-2 (100.00%) - C
4-3-3-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$2,749.70	rd\$0.00	Act:AFE2-3 (100.00%) - C
0-0-0-00	1-2-1-03-01-04	Dep Acumulada Edificio II	Depreciacion	rd\$0.00	rd\$61,527.53	Tipo: AFE2 - EDIFICIO NI
4-3-4-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$18,783.46	rd\$0.00	Act:AFE3-1 (100.00%) - C
4-3-4-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$25,244.41	rd\$0.00	Act:AFE3-2 (100.00%) - C
4-3-4-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$83,694.17	rd\$0.00	Act:AFE3-3 (100.00%) - C
0-0-0-00	1-2-1-03-01-06	Dep Acumulada Edificio III	Depreciacion	rd\$0.00	rd\$127,722.04	Tipo: AFE3 - EDIFICIO NI
4-3-5-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$59,854.99	rd\$0.00	Act:AFE4-1 (100.00%) - C
4-3-5-00	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$2,749.82	rd\$0.00	Act:AFE4-2 (100.00%) - C
0-0-0-00	1-2-1-03-01-08	Dep Acumulada Edificio IV	Depreciacion	rd\$0.00	rd\$62,604.81	Tipo: AFE4 - EDIFICIO NI
4-3-8-01	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$15,000.00	rd\$0.00	Act:AFE8 (100.00%) - Ca
0-0-0-00	1-2-1-03-01-10	Dep Acum Edif 08 Villa Par	Depreciacion	rd\$0.00	rd\$15,000.00	Tipo: AFE8 - EDIFICIO 8
4-3-8-01	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$15,000.00	rd\$0.00	Act:AFE9 (100.00%) - Ca
0-0-0-00	1-2-1-03-01-12	Dep Acum Edif 09 Villa Par	Depreciacion	rd\$0.00	rd\$15,000.00	Tipo: AFE9 - EDIFICIO 9
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$778.97	rd\$0.00	Act:11862 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$726.88	rd\$0.00	Act:12054 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$169.43	rd\$0.00	Act:12534 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$298.43	rd\$0.00	Act:12535 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$298.43	rd\$0.00	Act:12536 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$169.43	rd\$0.00	Act:12537 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$298.43	rd\$0.00	Act:12538 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$169.43	rd\$0.00	Act:12539 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,280.37	rd\$0.00	Act:12540 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,280.37	rd\$0.00	Act:12541 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$817.94	rd\$0.00	Act:12542 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$817.94	rd\$0.00	Act:12543 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$817.94	rd\$0.00	Act:12544 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,386.41	rd\$0.00	Act:13044 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,386.41	rd\$0.00	Act:13045 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,386.41	rd\$0.00	Act:13046 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,386.41	rd\$0.00	Act:13047 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,386.41	rd\$0.00	Act:13048 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,386.41	rd\$0.00	Act:13049 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$1,386.41	rd\$0.00	Act:13049 (100.00%) - AI
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$208.96	rd\$0.00	Act:13082 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$208.96	rd\$0.00	Act:13083 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$26.80	rd\$0.00	Act:13089 (100.00%) - EP
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$182.46	rd\$0.00	Act:13090 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$182.46	rd\$0.00	Act:13091 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$182.46	rd\$0.00	Act:13092 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$315.19	rd\$0.00	Act:13093 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$315.19	rd\$0.00	Act:13094 (100.00%) - CC
4-6-6-02	5-1-1-32-00-00	Depreciación y Amortización	Normal - T	rd\$315.19	rd\$0.00	Act:13095 (100.00%) - CC



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS  
 Autopista Las Américas Km.27,  
 Sector La Caleta  
 809-738-4852  
 RNC: 423000589

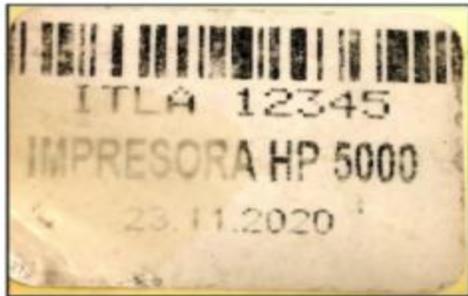
Fecha : 15/  
 Hora : 0:48:2  
 Página :

Asiento: AF00001939      Paquete: AF      ACTIVOS FIJOS  
 Tipo de Asiento: AFDP  
 Fecha: 31/03/2021  
 Contabilidad: Fiscal  
 Clase de Asiento: Normal  
 Usuario Creación: CONT09  
 Fecha Creación: 15/04/2021  
 Último Usuario: CONT09  
 Última Modificación: 15/04/2021

CONTABILIDAD  
 Dictado por

Notas: Asientos de Depreciación Mensual de Activos, Período : 03/2021

6- **Etiquetado:** Luego se procede a etiquetar el equipo.



7- **Suministro:** Se entrega al departamento solicitante para su destino final.

8- **Decomiso:** Luego de terminar la vida útil del equipo se procede al decomiso del mismo a través de la Institución de bienes nacionales.

#### Subcriterio 4.5.8: Gestionar la tecnología

- **Área de mejoras:** No se tiene en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de la TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.
- **Acciones realizadas:** Realizar un levantamiento de los equipos informáticos y su impacto socio económico y medioambiental.

Inventario Equipos Areas			
Aula/ Lab/ Departamento	Cantidad equipos o PCs	Detalles	Modelo
1-1A	0		hp-6000
1-1B	0	Disuelta, entregada a usuarios.	dell 7040 i7 8gb ram 3.2ghz monitor 19
1-1C	0	Disuelta, entregada a usuarios.	hp-i7 8va generacion monitor 23 pulgadas
1-1D	1		hp -6000
1-2A	12		hp-i7 8va generacion monitor 23 pulgadas
1-2B	13		hp-6000/ Imac
1-2C	13		iMacs 2014
1-2D	15	Disuelta, entregada a usuarios.	Dell gx-7040 i7
1-2E	1		hp-6000
1-2F	1		hp-6000
Call Center	3		(2 laptop Dell Latitude 3590) Dell vostro
Calidad	5		hp-705 /hp-400 /Dell 9010
Salon Profesores	1		Dell GX320
Bedel	1		Dell Gx520
Seguridad	5		Dell gx210L/Dell Gx620/ Dimension E520/ Dimension 3100/ Dell Optiplex 9020
Recepcion	1		hp-6005
Soft. Factory	8		dell-9040
Auditorio 1	1		hp-6000
NOC		5	HP 6000/Dell Power edge R740/HP proliant g9

#### Subcriterio 4.5.6: Gestionar las Instalaciones

- **Área de mejoras:** No se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.
- **Acciones realizadas:** Diseñar o incluir en los procedimientos relacionados todo lo concerniente a reciclaje seguro de activo físico.

 <b>ITLA</b> INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Las Americas Institute of Technology	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS</b>		
	<b>Procedimiento de Vida Útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a estos y sus Periféricos.</b>		
<b>Código documental:</b> PR-TI-04	<b>Versión:</b> 0	<b>Fecha de actualización (dd-mm-aa):</b> 23 junio 2021	<b>Tipo de proceso:</b> Soporte o Apoyo
<b>Preparado por:</b>  Encargado(a) de Tecnología	<b>Revisado por:</b>  Encargado(a) de Calidad en la Gestión		<b>Aprobado por:</b>  Rector(a)

**1. Objetivo del procedimiento**

Establecer los lineamientos para la ejecución del manejo de los equipos informáticos y los desechos que estos generan. Tomando en cuenta el tiempo de vida útil de estos activos y las posibilidades de reciclaje, para su impacto medio ambiental.

**2. Alcance**

Soporte de los equipos, para que estos continúen operando de manera óptima. Manejo de los desechos relacionados a la tecnología. Abarca a todas las áreas y departamentos de la institución que utilicen activos informáticos.

**3. Documentos de Referencia**

Formulario para movimiento definitivo de activos fijos. Departamento de control de activos fijos.

Formulario para movimiento temporal de activos fijos. Departamento de control de activos fijos.

**4. Definiciones**

4.1. Tecnología de la Información y Comunicación "TIC".

4.2. **Gestionnaire Libre de Parc Informatique "GLPI":** Sistema de Tickets, herramienta para solicitud de servicios de soporte y asistencia técnica.

4.3. **Activos Fijos (AF):** es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta. En la mayoría de estas lo tienen como departamento para mantener controles de los activos adquiridos.

4.4. **Equipo Informático:** Herramientas de trabajo compuesta por Hardware y/o Software, para las operaciones de una organización.

Página 1 de 5



	<b>Procedimiento de Vida Útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a estos y sus Periféricos.</b>	CÓDIGO: PR-TI-04
		VERSIÓN: 0

- 4.5. **Hardware:** Equipo o soporte físico en informática se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
- 4.6. **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que gobiernan los procesos que pueden llevar a cabo las computadoras.
- 4.7. **Operaciones:** Como departamento de gestión eficaz y eficiente de los recursos de una empresa, con el objetivo de mantener satisfechos a los clientes internos y externos

## 5. Generalidades del procedimiento

- 5.1. El encargado de TIC recibe la solicitud de un equipo informático, a través del sistema de ticket o correo electrónico. Esta solicitud es realizada por el director, subdirector, gerente y/o encargado de área o departamento.
- 5.2. El encargado de TIC asigna las tareas de distribución al soporte técnico, luego de que los activos tienen su código asignado, por finanzas.
- 5.3. Cuando el soporte técnico traslada y entrega un activo informático, debe llenar el formulario "Formato Para Movimiento Definitivo de Activos Fijos" o el "Formato Para Movimiento Temporal de Activos Fijos". Todo dependerá del caso en el que se esté solicitando y/o aplicando.
- 5.4. El usuario final debe firmar el documento "Formato Para Movimiento Definitivo de Activos Fijos" o el "Formato Para Movimiento Temporal de Activos Fijos" que le dará el soporte, como constancia de recibo y se da por terminado el servicio.
- 5.5. Una vez dicho equipo ha sido entregado al usuario, los desechos relacionados, como cajas y plásticos deben ser trasladados a los puntos de clasificación y reciclaje de basura destinados para esos fines.
- 5.6. Luego que el activo está en uso por la unidad requirente, puede presentar situaciones técnicas y es entonces cuando el usuario realiza una solicitud de servicio técnico mediante la herramienta GLPI y se le asigna un técnico que pasará para diagnosticar el problema presentado con el equipo y dar la solución al caso.

- 5.7. Evaluada la situación presentada por el aparato, el soporte técnico, mediante su diagnóstico puede determinar si tiene solución inmediata. En otros casos se presentan escenarios que ameritan cambio de pieza o el reemplazo del aparato.
- 5.8. Un equipo es considerado para decomiso cuando presenta problemas que no tienen solución tales como: A) La reparación es más costosa que el equipo. B) Obsolescencia o discontinuidad. C) No tiene cobertura de garantía. D) No resiste más reparaciones para extender su tiempo de vida útil. Entonces queda en desuso y se llena el documento Formato para Movimiento Definitivo de Activos Fijos (Departamento de control de activos fijos), para entregar la unidad a cargo de administrar los activos de la institución.
- 5.9. Cuando los toners y cintas de impresoras son reemplazados en un equipo, el técnico de soporte procede a recolectar el artículo descartado y colocar en los recipientes identificados para esta clase de productos que reposa en el Dpto. de TIC. Cuando se haya completado la cantidad designada como desperdicio de esta naturaleza, serán entregados al Dpto. de Servicios Generales para ser recogidos por un gestor autorizado con la finalidad de que éstos puedan ser útiles tras un proceso de lavado y relleno.

## 6. Descripción del procedimiento

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	Entrega de equipos informáticos, a los departamentos y/o usuarios solicitantes del activo.	Encargado de TI Soporte técnico.	GLPi y Formulario Formato para Movimiento definitivo de Activos Fijos. Departamento de control de activos fijos.
2	Traslado de los desechos relacionados a las TIC's, (cajas y plásticos) a los puntos de clasificación y reciclaje de basura destinados para ese fin.	Soporte Técnico	N/A

<b>3</b>	Seguimiento a casos reportados por los usuarios y solución de estos.	<b>Soporte técnico, sistemas, Redes y comunicaciones.</b>	Sistema de Ticket y Correo electrónico.
<b>4</b>	Evaluación de los equipos informáticos, cuando estos presentan situaciones reportadas por los usuarios o las encontradas en los servicios de mantenimiento.	<b>Soporte técnico, sistemas, Redes y comunicaciones.</b>	Sistema de Ticket GLPI y/o correo
<b>5</b>	Cambio de partes del activo: Se presenta cuando el aparato muestra situaciones que ameritan reparación o cambio de partes para la continuidad de su vida útil para mejorar su operatividad.	<b>Soporte Técnico</b>	Sistema de Ticket GLPI y/o correo.
<b>6</b>	Solicitudes de movimiento temporal de Activos por casos especiales como: Actividades, completar Aulas/Labs, movimiento temporal del usuario o departamento.	<b>Soporte técnico</b>	Formulario para Movimiento Temporal de Activos Fijos.
<b>7</b>	Decomiso del activo: Cuando este, no importa si es nuevo o viejo, muestra algún inconveniente que no está cubierto por garantía, el costo de su reparación es muy alto, está descontinuado por el fabricante y las partes no aparecen en las tiendas, entre otros casos. Se procede a llenar el formulario de activos fijos, para que este activo pase a decomiso por la institución que regula los bienes del estado dominicano.	<b>Soporte técnico y Activos fijos.</b>	Formulario para Movimiento Definitivo de Activos Fijos.

<b>8</b>	Recolección de Toners y Cintas de impresoras descartados y colocación en recipientes identificados para posterior entrega al Dpto. de Servicios Generales, Operaciones a fin de que puedan ser reusados por entidades terceras, tras un proceso de lavado y rellenado.	Soporte Técnico	N/A
----------	--	-----------------	-----

**7. Descripción de registros**

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo de retención	Disposición
-	Formulario para Movimiento Definitivo de Activos Fijos.	TIC	TIC	Indefinido	Permanente
-	Formulario para Movimiento Temporal de Activos Fijos.	TIC	TIC	Indefinido	Permanente

**8. Anexos**

N/A.

**9. Historial de cambios**

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	23/06/2021	Procedimiento Nuevo	-

**Subcriterio 7.1.3: Resultados en las Personas**

- **Área de mejoras:** No se evidencia participación de las personas en las actividades de mejora.
- **Acciones realizadas:** Difundir el procedimiento de quejas y sugerencias PR-GC-07 y motivar la participación.


Aseguramiento Calidad <calidad@itla.edu.do>

---

**\*\* NOTIFICACIÓN DE CREACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS\*\***  
1 mensaje

---

**Gestión de Calidad** <calidad@itla.edu.do> 21 de julio de 2021, 17:44  
 Para: Omar Méndez Lluberés <omendez@itla.edu.do>, america@itla.edu.do, Caury De Los Santos <odelossantos@itla.edu.do>, rtsanchez@itla.edu.do, Alberto George Ortiz Rubiera <aortiz@itla.edu.do>, Victor Armando Henry <vhenry@itla.edu.do>, Neuris Gomez <ngomez@itla.edu.do>, Johanna Paola Espinal <jpespinal@itla.edu.do>, Tibi Enrique Rodríguez Hernández <terodriguez@itla.edu.do>, mleyba@itla.edu.do, rramirez@itla.edu.do, ppion@itla.edu.do, hggonzalez@itla.edu.do, Jessica Lora <jlora@itla.edu.do>, mmsantos@itla.edu.do, Carlos Manuel Padilla Cruz <cpadilla@itla.edu.do>, sarzeno@itla.edu.do  
 CC: Mariel Matos Jiminian <mmatos@itla.edu.do>, Minerba Martínez <mmartinez@itla.edu.do>, Alex Arlen de los Santos <adelossantos@itla.edu.do>, Elizabeth Rosario <erosario@itla.edu.do>, wedelarosa@itla.edu.do

Saludos,

El(los) documento(s) siguientes han sido modificados:

Código	Nombre	Versión	Descripción
DC-PD-01	Política de Control Interno	1	-"Se agregan los siguientes puntos: - Será responsabilidad de los directivos o sus equivalentes reportar las limitaciones que se le presenten para el alcance de los objetivos en el fortalecimiento del control interno. Dichos reportes podrán ser mediante correo electrónico, informes, o su equivalente según amerite. Al igual que deberán liderar los procesos necesarios para canalizar las soluciones correspondientes. "  -. "Es responsabilidad de la MAE, emitir una declaración de responsabilidad, informando sobre el adecuado y eficiente funcionamiento del Sistema de Control Interno, de acuerdo a las NOBACI. "  "Se actualiza el siguiente punto: - Es responsabilidad de la MAE, emitir un informe trimestral tal como indica la resolución IN-CGR-RCNCI-2021-02104 emitida por la Contraloría General de la República y/o cuando sea requerido. Luego de concluido el proceso de auditoría se emite el informe de auditoría a la MAE y se presenta a las áreas auditadas. Los resultados de la auditoría interna son dados a conocer a todos los auditados y en los casos de encontrarse con no conformidades las áreas deberán elaborar un plan de acción."
PR-GC-01	Procedimiento de Control de Información Documentada	12	-"Se actualizaron las definiciones punto 2 y 17."
PR-GC-03	Procedimiento de Auditorías Internas	10	-"Se agregó en generalidades el punto 7."
PR-GC-05	Procedimiento de Acciones Correctivas	10	-" Se actualizaron las generalidades y se cambió al nuevo formato documental."

PR-GC-07	Procedimiento de Quejas y Sugerencias	7	<p>Se actualizó la descripción del procedimiento en los puntos:</p> <p>6.1.1: de sugerencia.</p> <p>6.1.2: identificación de queja.</p> <p>6.1.3: identificación del departamento correspondiente. "</p>
----------	---------------------------------------	---	--

El(los) documento(s) se encuentran disponibles en el Portal Interno de Documentación del SGC: <https://sites.google.com/a/itla.edu.do/sdc-itla/home>. **Por favor extender la notificación al personal relacionado con la documentación mencionada.**

*Estos son documentos controlados; una vez se descarguen o se impriman se consideran NO CONTROLADOS. (con excepción de los formularios)*

¡¡Recuerda siempre consultar la documentación directamente desde el portal o comunicarse con el equipo de Calidad ante cualquier inquietud!

**Equipo de Calidad en la Gestión**  
**División de Calidad en la Gestión**  
 Instituto Tecnológico de Las Américas  
 Autopista Las Américas Km. 27,  
 Parque Cibernético de Santo Domingo,  
 La Caleta, Boca Chica, República Dominicana  
 Tel. (809) 738-4852 Ext. 235  
 Fax. (809) 549-9388  
 @ITLARD: Twitter / Facebook / Instagram  
[www.itla.edu.do](http://www.itla.edu.do)



### Subcriterio 7.1.2: Resultados en las Personas

- **Área de mejoras:** No se cuenta con el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.

- **Acciones realizadas:** Elaborar el instrumento de medición para determinar la percepción.

La encuesta se dividió en dos secciones,

Una según el criterio **“La Organización”** según estos criterios:

1. 1 (No es cierto)
2. 2 (Algunas veces no es cierto)
3. 3 (Neutral)
4. 4 (Algunas veces no es cierto)
5. 5 (Cierto)

Otra según el criterio **“Inventario de Diseño Efectivo”**

1. 1. En fuerte desacuerdo
2. 2. En desacuerdo
3. 3. Indeciso
4. 4. De acuerdo
5. 5. En fuerte acuerdo

## DIAGNÓSTICO INTERNO

Este cuestionario ha sido elaborado para determinar su nivel de percepción acerca de la cultura organizacional del ITLA, por favor responda cada una de las preguntas según su grado de verdad respecto a la organización.

**\*Obligatorio**

### LA ORGANIZACIÓN

Visión y Valores

1. ¿Comparten las personas de toda la organización la Visión y Valores? \*

Elegir

### Historial del Cambio

2. ¿Cuenta la organización con un buen historial respecto a la implementación del cambio? \*

Elegir

### Cooperación y Confianza

3. ¿Hay mucha cooperación y confianza en toda la organización? \*

Elegir

## Cultura

4. ¿Respalda la cultura de la organización el tomar riesgos (en lugar de ser muy burócrata y apegada a las reglas)? \*

Elegir

## Elasticidad

5. ¿Pueden manejar las personas el cambio (en lugar de agotarse por cambios recientes y perturbadores)? \*

Elegir

## Castigos y Premios

6. ¿Premia la organización a las personas que participan en el esfuerzo del cambio (en vez de castigar a quienes lo hacen y falla)? \*

Elegir

## Respeto y Estatus

7. ¿Podrá la gente conservar el respeto y el estatus cuando se ponga en práctica el cambio (en lugar de perderlo como resultado de este)? \*

Elegir

Estado

8. ¿Será suave el cambio (no causara una fractura importante del estado actual)?

\*

Elegir



## DIAGNÓSTICO INTERNO

\*Obligatorio

### Inventario de Diseño Efectivo

Instrucciones: Se listan afirmaciones que describe un diseño efectivo de la organización. Indique la medida en que usted está de acuerdo o no con cada afirmación como descripción de una organización en la que usted trabaja actualmente o haya trabajado en el pasado. Seleccione el número apropiado a continuación de cada afirmación.

1. Se suele reconocer y apoyar a los empleados que tratan de cambiar las cosas. \*

Elegir

2. La organización facilita obtener las habilidades necesarias para progresar. \*

Elegir ▼

3. Los empleados casi siempre saben cómo resulta su trabajo, ya sea bueno o malo. \*

Elegir ▼

4. Los empleados tienen flexibilidad sobre el ritmo de su trabajo. \*

Elegir ▼

5. Los administradores facilitan la discusión en las reuniones, para estimular la participación de los subordinados. \*

Elegir ▼

6. Pocas políticas, reglas y dispersiones limitan a la innovación en esta organización. \*

Elegir ▼

7. Los límites entre equipos, departamentos y divisiones rara vez interfieren con la solución de problemas conjunto. \*

8. Todos saben cómo su trabajo afectará, el trabajo, la persona o equipo siguiente y la calidad del producto o servicio final. \*

9. La organización está bien informada sobre los avances tecnológicos pertinente a sus procesos, bienes o servicios. \*

10. La organización está tratando constantemente en satisfacer mejor las necesidades de los beneficiarios. \*

11. La organización puede adaptarse a la mayoría de los cambios porque su política, su diseño organizacional y los empleados son flexibles. \*

12. Diferentes partes de la organización trabajan juntas; cuando surge el conflicto, a menudo lleva a resultados constructivos. \*

Elegir ▼

13. Mucha información se comparte abiertamente, según sea adecuado. \*

Elegir ▼

Hay pocos niveles jerárquicos en esta organización.

Si

No

[Atrás](#)

[Enviar](#)

#### Subcriterio 7.1.4: Resultados en las Personas

- **Área de mejoras:** No se evidencia el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.
- **Acciones realizadas:** Difundir el procedimiento de quejas y sugerencias PR-GC-07 y motivar la participación.

**\*\* NOTIFICACIÓN DE CREACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS\*\***

1 mensaje

Gestión de Calidad &lt;calidad@itla.edu.do&gt;

21 de julio de 2021, 17:44

Para: Omar Méndez Lluberes <omendez@itla.edu.do>, america@itla.edu.do, Caury De Los Santos <cdeossantos@itla.edu.do>, rhsanchez@itla.edu.do, Alberto George Ortiz Rubiera <aortiz@itla.edu.do>, Victor Armando Henry <vhenry@itla.edu.do>, Neuris Gomez <ngomez@itla.edu.do>, Johanna Paola Espinal <jpespinal@itla.edu.do>, Tibi Enrique Rodriguez Hernandez <terodriguez@itla.edu.do>, mleyba@itla.edu.do, rramirez@itla.edu.do, ppion@itla.edu.do, hggonzalez@itla.edu.do, Jessica Lora <jlora@itla.edu.do>, mmsantos@itla.edu.do, Carlos Manuel Padilla Cruz <cpadilla@itla.edu.do>, sarzeno@itla.edu.do

CC: Mariel Matos Jiminian <mmatos@itla.edu.do>, Minerba Martinez <mmartinez@itla.edu.do>, Alex Arlen de los Santos <adelossantos@itla.edu.do>, Elizabeth Rosario <erosario@itla.edu.do>, wedelarosa@itla.edu.do

Saludos,

El(los) documento(s) siguientes han sido modificados:

Código	Nombre	Versión	Descripción
DC-PD-01	Política de Control Interno	1	- "Se agregan los siguientes puntos: - Será responsabilidad de los directivos o sus equivalentes reportar las limitaciones que se le presenten para el alcance de los objetivos en el fortalecimiento del control interno. Dichos reportes podrán ser mediante correo electrónico, informes, o su equivalente según amerite. Al igual que deberán liderar los procesos necesarios para canalizar las soluciones correspondientes. " - "Es responsabilidad de la MAE, emitir una declaración de responsabilidad, informando sobre el adecuado y eficiente funcionamiento del Sistema de Control Interno, de acuerdo a las NOBACI. " "Se actualiza el siguiente punto: - Es responsabilidad de la MAE, emitir un informe trimestral tal como indica la resolución IN-CGR-RCNCI-2021-02104 emitida por la Contraloría General de la República y/o cuando sea requerido. Luego de concluido el proceso de auditoría se emite el informe de auditoría a la MAE y se presenta a las áreas auditadas. Los resultados de la auditoría interna son dados a conocer a todos los auditados y en los casos de encontrarse con no conformidades las áreas deberán elaborar un plan de acción."
PR-GC-01	Procedimiento de Control de Información Documentada	12	"Se actualizaron las definiciones punto 2 y 17."
PR-GC-03	Procedimiento de Auditorías Internas	10	"Se agregó en generalidades el punto 7."
PR-GC-05	Procedimiento de Acciones Correctivas	10	"Se actualizaron las generalidades y se cambió al nuevo formato documental."

PR-GC-07	Procedimiento de Quejas y Sugerencias	7	-“Se actualizó la descripción del procedimiento en los puntos: 6.1.1: de sugerencia. 6.1.2: identificación de queja. 6.1.3: identificación del departamento correspondiente. ”
----------	---------------------------------------	---	---

El(los) documento(s) se encuentran disponibles en el Portal Interno de Documentación del SGC: <https://sites.google.com/a/itla.edu.do/sdc-itla/home>. **Por favor extender la notificación al personal relacionado con la documentación mencionada.**

*Estos son documentos controlados; una vez se descarguen o se impriman se consideran NO CONTROLADOS. (con excepción de los formularios)*

¡¡Recuerda siempre consultar la documentación directamente desde el portal o comunicarse con el equipo de Calidad ante cualquier inquietud!

**Equipo de Calidad en la Gestión**  
**División de Calidad en la Gestión**  
 Instituto Tecnológico de Las Américas  
 Autopista Las Américas Km. 27,  
 Parque Cibernético de Santo Domingo,  
 La Caleta, Boca Chica, República Dominicana  
 Tel. (809) 738-4852 Ext. 235  
 Fax. (809) 549-9388  
 @ITLARD: Twitter / Facebook / Instagram  
[www.itla.edu.do](http://www.itla.edu.do)

