



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Tecnológico de la Américas

FECHA:

Junio 2022

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	La institución ha revisado y reformulado su Misión y Visión Institucional, en el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, involucrando al personal administrativo, docentes y estudiantes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional 2021-2024• Cuadro en todas las áreas donde se refleja la misión, visión, valores institucionales, y la política de calidad.• Carta Compromiso al ciudadano	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Los valores institucionales se encuentran actualizados y definidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Carta Compromiso al Ciudadano• Plan Estratégico Institucional 2021-2024	
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 público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo	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. <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Comunicación del MEPyD, validación del PEI.	

Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		
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>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización de la misión, visión, valores, y política de calidad vía correo electrónico a todo el personal • Socialización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 vía correo electrónico a todo el personal • Reuniones general para la presentación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	
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 ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	<p>La revisión de la misión, visión y valores, se realiza desde la perspectiva estratégica cada 4 años, siendo su última revisión en el 2021. 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 2021-2024 	
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	<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 1/2012 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la institución ha desarrollado un sistema de prevención de comportamientos no éticos. Evidencias:</p>	

que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de los miembros de la Comisión CIGCN • Juramentación del Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo • Código de ética interno del ITLA 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	En el ITLA se refuerza la confianza, lealtad y respeto entre los directivos/empleados. Evidencia: Reuniones de revisión por la dirección 2021.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Evidencias: Manual de funciones, Estructura organizativa Resolución 01-2019, Manual de cargos y mapa de procesos basado en la norma ISO 9001:2015.</p>	
<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>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.</p> <p>Evidencias: Planificación de Recursos Humanos 2022, acuerdo de desempeño, encuestas de satisfacción 2022, Planes Operativos Anuales.</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 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>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. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el Sistema de Monitoreo Trimestral del alcance de los objetivos. Encuestas de satisfacción</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>A través de nuestro Sistema de Monitoreo de la planificación estratégica, SPE, se realiza un permanente monitoreo de los logros estratégicos y objetivos operativos, estando estos vinculados a las evaluaciones de desempeño de los actores responsables. Evidencias: Implementación de la NOBACI, Informes trimestrales de cumplimiento de POA, Matriz de riesgo, Información Documentada del Sistema de Calidad.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El ITLA cuenta con un sistema de Gestión de Calidad desde el año 2006, siendo pionero en la implementación de las ISO en las instituciones públicas. Evidencias: Sistema de Gestión de Calidad, Certificación de la norma ISO 9001:2015, Autodiagnóstico CAF.</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>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. Evidencias: Site de Documentación (Uso Interno), Correo institucional, carpetas compartidas, boletín institucional, Grupo de WhatsApp interno, (Redes sociales, pág. web, medios).</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el ITLA se proveen condiciones para el trabajo en equipo, la realización y gestión de proyectos y procesos.</p>	

	Evidencias: Asignación de comisiones de proyectos, seguimiento a metas institucionales, metas misionales (académicas), equipo de auditores internos, equipo de monitoreo de las NOBACI, Comité de Calidad, (Correo de reuniones, minutas, comisiones ejemplo: SISTAP)	
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.	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. Evidencias: Site de Documentación (Uso Interno), Correo institucional, Asignación de flota, carpetas compartidas, boletín institucional, Grupo de WhatsApp interno	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	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 de mejora donde se registra y se da Guía CAF 2020, Documento Externo SGC-MAP seguimiento a las acciones de mejora identificadas. Evidencias: Presentación de Revisión por la Dirección, Formulario de Acciones Correctivas y de Mejora) (Cursos, acciones correctivas)	
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.	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. Evidencias: Levantamiento del plan estratégico 2021-2024, Insumo de los grupos de interés participantes, Presentación/lanzamiento del Plan Estratégico Institucional a empleados y grupos de interés relevantes. Encuesta diagnostico CAF,	

Documento Externo
SGC-MAP

	difusión carta compromiso, proceso de cambio de estructura organizacional (listado de asistencia).	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	En el ITLA se manifiesta un sólido compromiso por el mantenimiento de los valores mediante el ejemplo. Evidencias: Declaraciones juradas, evaluaciones de desempeño orientadas al cumplimiento de valores y objetivos, Conformación de la Comisión de ética e integridad, Comité de Compras y Contrataciones, Comité de Calidad Institucional.	
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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	La relación entre líderes y empleados refleja una cultura de respeto y liderazgo Minutas de reuniones realizadas con los coordinadores de Centros y los docentes. Evidencias: Lista de asistencia de reuniones del Vicerrector con el personal Académico y docente, lista de asistencia reuniones Consejo Académico, Agenda de reuniones llevadas a cabo con el cuerpo docente, Política Bienestar Institucional, Manual y Código de Ética, Procedimiento de Reclutamiento y Selección.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Los empleados se encuentran informados de manera periódica de los asuntos claves referentes a la organización. Evidencia: Convocatoria y a Reunión General de empleados, Boletín informativo.	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos,	Los empleados son impulsados a la consecución de los objetivos generales de la organización.	

<p>proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Evidencias: Realización de planes de desarrollo, programa de beneficio de capacitaciones, seguimiento trimestral al cumplimiento de evaluación de desempeño, Política de Bienestar Institucional, Retroalimentación de cumplimiento del POA por correo electrónico.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La gestión de responsabilidades, autoridades y competencias se potencia mediante una matriz de sucesión y expresando en los perfiles de puesto pertinentes la responsabilidad de asumir cargos de manera interina en ausencia de líderes según la estructura jerárquica. Evidencias: Política de sucesión, perfiles de puesto con la siguiente declaración: "Sustituir en caso de ser necesario por ausencia de cualquier índole al gerente del departamento de manera interina hasta tanto se designa una persona responsable o se reestablezca en su puesto.</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>En el ITLA se provee de retroalimentación referente al desempeño a los empleados para fines de mejora organizacional. Evidencias: Evaluaciones de desempeño firmada por los colaboradores luego de compartirles sus retroalimentaciones, (Política de apoyo al empleado, Plan de capacitación.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Los colaboradores del ITLA gozan de una cultura de promoción de desarrollo de competencias y aprendizajes. Evidencias: Bono por cumplimiento al Desempeño individual, bono por cumplimiento de indicadores del SISMAP.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<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>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. Evidencias: Informe de empleabilidad 2021, informe de empleadores, Encuesta de Satisfacción, FODA.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</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: Acuerdos Interinstitucionales.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Las políticas públicas relevantes para la organización han sido incorporadas en los procesos y procedimientos de la organización. Evidencias: Divulgación de normas legales/ resoluciones, Vinculación del Plan Estratégico con el Plan de Gobierno y la Estrategia Nacional de Desarrollo, Matriz del PEI.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los productos y servicios ofrecidos por la institución están directamente alineados con las políticas públicas y decisiones políticas en acuerdo</p>	

	<p>con las autoridades acerca de los recursos necesarios.</p> <p>Evidencias: Documento de Plan Estratégico 2021-2024, donde se declara explícitamente la relación del plan con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2020 - 2024, Plan de Gobierno 2020 - 2024,</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>El sistema de gestión de la organización involucra a los políticos y otros grupos de interés en su desarrollo.</p> <p>Evidencia: Convenios con dirigentes de instituciones del Estado.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El ITLA participa en actividades y organizaciones con grupos profesionales y de presión.</p> <p>Evidencias: Reuniones con empleadores, Reuniones con los egresados, actividades de responsabilidad Social.</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>En el ITLA realiza publicaciones de los logros institucionales, premiaciones a nuestros estudiantes, casos de éxitos de nuestros egresados.</p> <p>Evidencias: Publicaciones de premiaciones a estudiantes y reconocimientos recibidos a la institución.</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
La Organización:		

<p>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.</p>	<p>El ITLA mediante los planes estratégicos identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el FODA. Evidencia: Plan Estratégico 2020-2024, FODA</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</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. Evidencias: Seguimiento del POA, Indicadores del desempeño, Matriz del PEI donde establece los vínculos entre las diferentes políticas de gobierno, Divulgación periódica a través del correo de leyes, decretos, resoluciones.</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas. Evidencias: Análisis FODA institucional, Autodiagnóstico CAF, Matriz de riesgos de los procesos.</p>	

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>De forma anual la institución define los Planes Operativos de cada departamento, los cuales están directamente asociados a la misión y visión institucional. Evidencias: <input type="checkbox"/> POA Institucional <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional <input type="checkbox"/> Matriz de riesgos de los procesos</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>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. Evidencias: Revisión del plan estratégico evidencias construcción plan estratégico de manera colegiada (Fotos, listas de asistencia, etc. Informe AVANZA, Perfil de Egresados demandados y entrevistas con los empleadores del ITLA, estudio sobre barreras de acceso permanencia y culminación república dominicana - Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA).</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El objetivo 3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, mediante la acción coordinada entre Gobierno central, la administración local y sector privado.</p>	

	Evidencias: Plan estratégico institucional, Informe de becas otorgadas, Informe de programas de extensión.	
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.	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: PACC, POA, Presupuesto institucional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La estrategia y planificación se ha definido mediante el marco temporal, procesos, proyectos y estructura organizativa adecuada. Evidencia: Informe trimestral del cumplimiento del POA,	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	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 2020-2024, POA 2022, Acuerdo de desempeño.	
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.	Se realizó el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 para comunicarlo a todos los empleados de la organización. Evidencias: <input type="checkbox"/> Boletín Institucional (Correos masivos) <input type="checkbox"/> Fotos del lanzamiento <input type="checkbox"/> Socialización del Plan Estratégico <input type="checkbox"/> Informe del Plan Estratégico.	

<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>El departamento de Planificación estratégica es el encargado de monitorear, medir y evaluar el cumplimiento de los planes operativos. La revisión se realiza trimestralmente. Evidencias: Informe de Cumplimiento de POA Acción correctiva por bajo cumplimiento.</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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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 conocer buenas prácticas procesos que deseamos mejorar. Además, innovamos con la creación de nuevas carreras. Evidencias: Descripción Plataforma virtual institucional Moodle, Pensum de nuevas carreras, Xmera, SIGEI, Compendio de programas Carreras Técnico Profesional, Procedimiento para la creación de espacios virtuales.</p>	
<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>		No se evidencia
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La innovación y modernización es compartida con los grupos de interés relevantes. Vicerrectoría Académica Evidencias: Integración de los profesionales en el área de la tecnología en el</p>	

	desarrollo de nuevas carreas, Lista de beneficiarios de la innovación del Proyecto innovador Proto Scanner 3D.	
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 y/o servicios con un mayor valor agregado.	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. Evidencias: Página Web institucional, Correo electrónico para quejas y sugerencias, Chat Boot	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El ITLA asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través de las modificaciones del presupuesto institucional. Evidencias: Planificación de la cuota, reporte de cuota, reporte de índice de gestión presupuestaria.	

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, con la finalidad de reclutar personal. Evidencias: <input type="checkbox"/> Planificación de RRHH (SISMAP) <input type="checkbox"/> Plan de capacitación	
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	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, Procedimiento de Evaluación de	

<p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Desempeño, Manual de funciones, Procedimiento de Capacitación y Desarrollo.</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>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. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formulario de requisición de personal <input type="checkbox"/> Procedimiento de reclutamiento y selección de personal administrativo y docente <input type="checkbox"/> Manual de puestos <input type="checkbox"/> Evaluaciones de desempeño 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La institución ha desarrollado e implementado un procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Procedimiento de evaluación del desempeño laboral <input type="checkbox"/> Plan de Capacitación 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</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</p>	

conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	que obtengan un promedio de 90 o 90+. Evidencias: Evaluaciones de desempeño.	
6) 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 formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	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. Contamos con personal que presenta discapacidad y ha desempeñado hasta el momento eficientemente su labor. Evidencias: <input type="checkbox"/> Formulario de solicitud de empleo <input type="checkbox"/> Procedimiento de Reclutamiento y selección	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) 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.	La institución cuenta con un(a) responsable de capacitación quien realiza anualmente el Plan de Capacitación, además prepara 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, teniendo en cuenta que las capacitaciones para ser aprobadas deben agregar valor a su puesto de trabajo. Evidencias:	

	<input type="checkbox"/> Procedimiento de capacitación y desarrollo del personal <input type="checkbox"/> Plan de capacitación <input type="checkbox"/> Formulario de Solicitud de Entrenamiento	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La institución se preocupa en el desarrollo de las capacidades del recurso humano para satisfacer las necesidades actuales y futuras de las personas y de la organización, así como al logro de los objetivos estratégicos. El Departamento de Recursos es el que se encarga de realizar el plan de capacitaciones anual, el cual se basa 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.</p> <p>Evidencias:</p> <input type="checkbox"/> Plan de capacitaciones <input type="checkbox"/> Evaluaciones de desempeño <input type="checkbox"/> Requerimiento de capacitación	
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>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. 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.</p> <p>Evidencias:</p> <input type="checkbox"/> Plan de capacitaciones <input type="checkbox"/> Evaluaciones de desempeño	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan	<p>La institución ofrece talleres y cursos tanto internos como externos. Los externos son</p>	

<p>habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>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> <p><input type="checkbox"/> Plan de capacitaciones</p> <p><input type="checkbox"/> Requerimiento de Capacitación</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<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. Luego de esto es entregado al responsable del área donde trabajará, el cual debe enseñarle las tareas, funciones, y herramientas de su trabajo. El encargado debe reportar el desenvolvimiento del nuevo empleado a RRHH.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de inducción del personal administrativo y docente fijos</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</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> <p><input type="checkbox"/> Procedimiento de reclutamiento y selección de personal</p> <p><input type="checkbox"/> Alianzas con instituciones nacionales e internacionales.</p>	

<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>El personal de la institución a través de convenios con otras instituciones públicas puede tomar cursos, donde se imparten cursos técnico profesionales y se ofrecen cursos orientados a Hacienda Pública y Finanzas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Plan de capacitación anual <input type="checkbox"/> Convocatorias y cursos elearning <input type="checkbox"/> Oferta académica de beca para empleados 	
<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>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Procedimiento de manejo de conflictos <input type="checkbox"/> Formulario de manejo de conflictos <input type="checkbox"/> Comunicación Charla de Relaciones Laborales, Régimen Ético y Disciplinario 	
<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"> <input type="checkbox"/> Procedimiento de capacitación y desarrollo <input type="checkbox"/> Formulario de evaluación de la capacitación 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
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>La institución promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Buzones de quejas y sugerencias <input type="checkbox"/> Correo electrónico de Calidad <input type="checkbox"/> Política de Puertas abiertas 	
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>La institución promueve de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Buzones de quejas y sugerencias <input type="checkbox"/> Correo electrónico de Calidad <input type="checkbox"/> Procedimiento de quejas y sugerencias 	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, 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>La institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Procedimiento de planificación estratégica y operativa. <input type="checkbox"/> Planes Operativos departamentales <input type="checkbox"/> Acciones correctivas levantadas <input type="checkbox"/> Procedimiento de acciones correctivas 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>La institución siempre procura el acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Acuerdos de desempeño <input type="checkbox"/> Indicadores de gestión <input type="checkbox"/> POA 	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus	La institución realiza anual una encuesta a los empleados para conocer el grado de satisfacción.	

resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Evidencias: Informe de encuesta de clima laboral Encuentro general para resultados del Clima Laboral	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	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. Evidencias: Charlas impartidas sobre temas de salud, Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo, Tips de salud por correo electrónico, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del ITLA	
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).	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: <input type="checkbox"/> Formulario de solicitud de licencia y beneficios adicionales <input type="checkbox"/> Permisos por maternidad y paternidad	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		
	No se evidencia	
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	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:	

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<input type="checkbox"/> Fotos de actividades deportivas de empleados. <input type="checkbox"/> Obsequios de días conmemorativos (madres, secretarias, padres, San Valentín)	
---	---	--

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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.).	En el ITLA se mantienen relaciones con organizaciones claves del sector público, privado y de la sociedad civil. Evidencias: Lista de alianzas con sectores externos públicos y privados	
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.	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.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y	El ITLA se mantiene en estado activo con el desarrollo e implementación de proyectos en	

revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	conjunto con otras organizaciones del sector público. Evidencias: Acuerdos y convenios institucionales con INDOTEL, Ministerio de Administración pública, Dirección General de pensiones, APORDOM, entre otros.	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Desde el área de la Vicerrectoría académico y egresados se han hechos alianzas con miras a impulsar el índice de empleabilidad de nuestros egresados y las pasantías de nuestros estudiantes activos vinculados a sus carreras de estudio. Evidencias: Acuerdos Interinstitucionales, Proyecto AVANZA	
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.	La responsabilidad social a la hora de seleccionar un proveedor se rige bajo los indicadores de la Dirección General de Compras y Contrataciones y cumplen con las normativas vigentes, Ley 340-16. Evidencia: Procesos de compras de comparaciones de precio.	

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.	La Oficina de Acceso a la Información Pública responde publicando información institucional acorde a la normativa vigente por la DIGEIG. Evidencias: Portal Web de Transparencia, boletines informativos, Manual de procedimientos de OAI, Portal 311, Datos abiertos.	

<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>Nuestros clientes son incentivados a involucrados en la participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización, expresar sus quejas y sugerencias a través de diversos medios y así poder tener la retroalimentación de nuestros estudiantes y empleados. Evidencias: Correo de calidad, Buzones de quejas y sugerencias, Comité de calidad, encuesta de satisfacción.</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>El ITLA tiene especificado el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados. Evidencias: Registro de quejas y sugerencias, correo departamental de Calidad, Buzón de sugerencias en la página web y físicos, Procedimiento de Quejas y Sugerencias.</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>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:		

<p>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.</p>	<p>La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente y ahorrativa. Evidencias: Plan estratégico (2020-2024), Plan Operativo 2022, índice de gestión Presupuestaria trimestral 2022, Programación indicativa anual.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Los riesgos y las oportunidades de la gestión financiera se analizan. Evidencia: Informe semestral de riesgos.</p>	
<p>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.</p>	<p>El ITLA asegura la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencias: Publicación en el portal de transparencia institucional. Presupuesto anual aprobado, ejecución presupuestaria, procesos de compras y el plan anual de compra.</p>	
<p>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).</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: Estados financieros trimestrales, informe de tesorería de egresos e ingresos.</p>	
<p>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>	<p>La institución se mantiene monitoreando la cuenta de presupuesto y realiza informes de sus movimientos. Evidencias: Reporte de cuenta y subcuenta (SIGEF), Análisis de ingreso cuenta única de tesoro.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras están claramente definidas para garantizar un control financiero centralizado. Evidencias: Manual de organización y funciones y Organigrama aprobado por el MAP</p>	

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. Evidencias: ORBI (Base de datos estudiantil), Sistema SIGEI, Site de Calidad	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La información disponible externamente es procesada, almacenada y utilizada eficazmente. Evidencias: Reporte de Backups de bases de datos, servidores en la nube, Documentaciones externas, Correos electrónicos, procedimiento de mensajería	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El ITLA transforma de forma digital para aumentar conocimiento mediante lo siguiente: Moodle, Teletrabajo (Correos), Webinar, Microsoft Office 365.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La institución recibe información externa relevante y se asegura de obtener el mejor aporte disponible. Evidencias: Correo institucional, redes institucionales.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La información institucional del ITLA es controlada. Evidencias: Procedimiento de comunicaciones, site del Sistema de Gestión de Calidad, POA	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la	Los conocimientos entre el personal del ITLA son actualizados e intercambiados dentro de la organización. Evidencias: El sistema de gestión de calidad posee los procedimientos y políticas en el	

vez que promueve la transferencia de conocimiento.	site donde todos los empleados tienen acceso para ser consultados, WhatsApp Institucional de comunicaciones.	
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.	El acceso e intercambio de información relevante es intercambiado con los usuarios y grupos de interés. Evidencias: Informaciones documentadas en el Site de Calidad, Carta Compromiso al Ciudadano, Correo institucional, Portal de Transparencia.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se actualizo el site de calidad donde se encuentran todos los documentos e informaciones de la institución para mejora continua. Evidencias: Site de Calidad actualizado, Procedimiento de Documentación	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La tecnología está diseñada tomando en cuenta los objetivos estratégicos al vincular las operaciones departamentales con los ejes del PDI. Evidencias: POA del departamento de TIC, adecuación a las normativas del órgano regular, OGTIC.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Procedimiento de vida útil y desechos	
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.).	Mediante las certificaciones de la OGTIC garantizamos el uso eficiente y eficaz de las tecnologías. Evidencias: Implementación del Chatbot, dashboard, uso de la herramienta Sistema de gestión de ticket (GLPI), Implementación de Sistema de gestión institucional (SIGEI), Aplicación Nortic A3 y A5.	

<p>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>	<p>La aplicación de las tecnologías de manera adecuada se garantiza de la siguiente manera. Uso de la tecnología entre los colaboradores tiene una valoración de 96.99%. Evidencias: Migración a la plataforma Microsoft 365 (One Drive, SharePoint, Teams y Form), Uso de Moodle para clases virtuales y semipresenciales (Aula Virtual). El equipo de redes realiza un mantenimiento preventivo y correctivo a las redes.</p>	
<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>El servicio prestado es mejorado mediante las Tics. Evidencias: Plataforma de transporte y Pago en Línea, solicitud de certificación y récord de notas en línea, API de WhatsApp de la página web.</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>En la institución contamos con procedimientos para establecer las medidas de la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. Evidencias: "Procedimiento de creación y respaldo de información (backup), Y "Manual de Políticas de Seguridad de la Información ITLA.</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>Procedimiento de Vida útil de equipos informáticos y manejo de desechos relacionados.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

<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>El ITLA se equilibra la eficiencia y eficacia de emplazamiento físico de la organización de las necesidades y expectativas de los usuarios. Evidencia: Programa de mantenimiento de equipos e infraestructura, lista de verificación de aulas y oficinas.</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>El uso de las instalaciones es manejado de manera eficiente basado en los objetivos estratégicos de las necesidades y limitaciones físicas. Cada edificio tiene escaleras de emergencia y puntos de encuentro Evidencias: Fotos de puntos de encuentro y escaleras de emergencia. readecuación de espacios (aulas del edificio 2, registro, admisiones, caja y asistencia financiera)</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>Los edificios, equipamientos y materiales son utilizados de manera eficiente y rentable. La eliminación segura de mobiliarios y equipos se realiza mediante descargo a bienes nacionales. Evidencias: Contratos de proveedores para servicios de mantenimiento a equipos y vehículos institucionales.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las instalaciones del ITLA está a disposición de uso por la comunidad local. Evidencias: Solicitudes de uso de Aulas, Auditorio, Laboratorio.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El transporte y los recursos energéticos son utilizados de manera sostenible, eficaz y eficiente. Evidencia: Mantenimiento a los vehículos institucionales.</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>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. Evidencias: Acceso a amplio parqueo para administrativos y ciudadanos/clientes, acceso por</p>	

	rutas de transporte público. (Fotos) Plano de conjunto.	
--	---	--

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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	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 <input type="checkbox"/> Mapa de procesos, <input type="checkbox"/> Maestro de documentos <input type="checkbox"/> Procedimientos actualizados <input type="checkbox"/> Plantillas de documentación <input type="checkbox"/> Formulario de creación, modificación y absolutización de documentos <input type="checkbox"/> Procedimientos aprobados	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Evidencias: Moodle, SIGEI, SIGEF, Sistema de Ticket (GLPI)	
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	Periódicamente los dueños de procesos deben evaluar y analizar sus procesos, para de esta forma gestionar cualquier cambio en el proceso, tomando	

<p>ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>en cuenta el Procedimiento de Control de Información Documentada. Evidencias: Procedimiento de Control de Información Documentada <input type="checkbox"/> Formulario de solicitud de cambio, modificación y absolutización de documentos <input type="checkbox"/> Hoja de entrenamiento de procesos</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>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: <input type="checkbox"/> Manual de puestos <input type="checkbox"/> Manual de funciones <input type="checkbox"/> Procedimientos de los distintos departamentos, casilla de descripción de procedimiento con responsable</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</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 interna, Carta Compromiso.</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>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: <input type="checkbox"/> SIGEI, (Acreditación ABET), Sistema de elección de comisiones de ética.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de</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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	ofrecen, los servicios descritos en la carta compromiso se monitorizan constantemente la eficacia de los mismos. Además, con los acuerdos de desempeño y los planes operativos los cuales constantemente se revisa el cumplimiento. Evidencias: <input type="checkbox"/> Carta compromiso al ciudadano <input type="checkbox"/> Acuerdos de desempeño <input type="checkbox"/> Planes Operativos departamentales	
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).	En el ITLA se trabaja con la mejora continua y una de ellas es la revisión de los procesos de protección de datos. Evidencias: Procedimiento de creación y respaldo de información (backup), Y "Manual de Políticas de Seguridad de la Información ITLA.	

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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La institución involucra a sus clientes para mejorar los procesos a través de encuestas de satisfacción, buzón 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: <input type="checkbox"/> Informes de encuestas de satisfacción <input type="checkbox"/> Buzón de quejas y sugerencias <input type="checkbox"/> Correos de seguimientos a las quejas y sugerencias	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la	Recurrentemente la institución realiza mediciones de satisfacción a los clientes del servicio, mediante	

demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	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: <input type="checkbox"/> Solicitud de servicios en línea, tales como: récord de notas y certificaciones, pago en línea, reserva del ticket de transporte y solicitud de admisión.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	El ITLA promueve la diversidad y la gestión o igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades. Evidencias: Encuesta de satisfacción, política de admisión, Política de Bienestar Estudiantil, Política de Bienestar Institucional.	
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, tablonas de anuncios en Braille y audio).	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: <input type="checkbox"/> Brochure de la Carta compromiso al ciudadano <input type="checkbox"/> Página web institucional <input type="checkbox"/> 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
La Organización:		

1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	La institución ha definido la cadena de prestación de los servicios a la cual pertenece. Evidencias: Solicitud de récord de notas legalizados a la MESCyT.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	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.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	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: <input type="checkbox"/> Portal de empleabilidad, (Acuerdo Interoperabilidad SIRITE)	
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.	A través de acuerdos interinstitucionales la institución ejecuta proyectos que aportan a la producción institucional de ambas instituciones. Evidencia: Acuerdos con PROPEEP, Beca MESCyT y Proto scanner (acuerdo SENASA).	
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.	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: SIGEI, Aplicación de la resolución 02-2021 sobre portal único de transparencia, Certificación ISO 9001-2015, Carta Compromiso.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La institución ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.	

	Evidencias: Extensiones ITLA, acuerdos con INDOTEL.	
--	---	--

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)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).	En el ITLA realizamos encuestas para ver la valoración de nuestros usuarios para conocer la reputación general. La puntuación es de un 87% satisfacción ciudadana realizada a través del MAP. Evidencias: <input type="checkbox"/> Informe de satisfacción ciudadana 2022 <input type="checkbox"/> Política de Preservación del Medio Ambiente	
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).	La institución posee varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros clientes/ciudadanos. Evidencias: 1. WhatsApp 2. Portal web 3. Las principales redes sociales (FB, IG, Twitter y YouTube) 4. Lobbies de atención al cliente (recepción de visitantes) 5. Diferentes encuestas de satisfacción 6. Buzones físicos 7. Correo electrónico http://calidad@itla.edu.do Evidencias: Teléfonos de contacto, Portal web, Redes sociales (FB, IG, Twitter y YouTube) Informe de encuestas de satisfacción Buzones físicos y correo electrónico para quejas y sugerencias http://calidad@itla.edu.do	

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La institución involucra y les da participación a los ciudadanos/clientes para mejorar sus procesos Evidencias: Informe de Satisfacción Docente y Servicios Académicos, Encuesta de Satisfacción ciudadana. Buzones de quejas y sugerencias, Correo electrónico calidad@itla.edu.do	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	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 de Transparencia Institucional, Página Oficial del ITLA	No se evidencia medición
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	99% Índice de transparencia gubernamental. Evidencia: Índice de transparencia gubernamental	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Según la encuesta de satisfacción ciudadana realizada a través del MAP, la institución obtuvo un 9.10% de 10% en la confianza que tienen los ciudadanos/clientes hacia la organización. Evidencia: <input type="checkbox"/> Informe de satisfacción ciudadana	
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.).	En la institución contamos con una página bien explicativa donde se indican todos nuestros servicios, costo, horarios y como se utilizan, así como los números de contactos con el ITLA, también tenemos en nuestro campus las oficinas donde se puede recibir los usuarios a realizar cualquier servicio requerido. Tenemos acceso a las principales rutas de transporte público del área. Evidencias: <input type="checkbox"/> Pagina ITLA, ubicación de las instalaciones, <input type="checkbox"/> oficinas identificadas, <input type="checkbox"/> ORBI. <input type="checkbox"/> Carta Compromiso Ciudadano	No se evidencia medición

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	De acuerdo a los compromisos asumidos en la Carta Compromiso, en el 2021 la institución obtuvo un 91% de satisfacción en el programa de superior, 93% en permanente, 91% de satisfacción en el programa de idiomas y un 100% de solicitudes respondidas en plazo establecido Evidencias: <input type="checkbox"/> Carta Compromiso al Ciudadano, <input type="checkbox"/> Encuesta de Satisfacción Ciudadana	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	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: <input type="checkbox"/> Página web <input type="checkbox"/> Líneas telefónicas <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Carta compromiso al ciudadano	No se evidencia medición
5) Capacidad de la organización para la innovación.	85% de los estudiantes utiliza la innovación del sistema de reserva en línea para el servicio de transporte, Sistema de Ticket GLPI, Proyecto ProtoScanner 3D, SIGEI, Sistema de Elecciones de la Comisiones de Ética y Sistema de Monitoreo de Ética DIGIEG.	
6) Agilidad de la organización.	En el ITLA realizamos encuestas para verificar la eficiencia y agilidad de los servicios. Evidencias: Encuesta de diagnóstico interno	
7) Digitalización en la organización.	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, Contact center, Redes sociales, Carta compromiso al ciudadano, (ITLA Boot)	No se evidencia medición.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	8.09% 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 2021 a cargo del MAP	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencian 10 días laborables para tramitar las quejas y para la respuesta de las acciones correctivas. Evidencia: Carta compromiso al ciudadano	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	0.3% de expedientes devueltos por errores o correcciones según la encuesta de satisfacción ciudadana. Evidencias: Informe de satisfacción ciudadana	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	De acuerdo a los compromisos asumidos en la Carta Compromiso, en el 2022 la institución obtuvo un 91% de satisfacción en el programa de superior, 91 % de satisfacción en el programa de idiomas y un 100% de solicitudes respondidas en plazo establecido	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La institución cuenta con 10 canales de información. Evidencias: <input type="checkbox"/> Página Web <input type="checkbox"/> Portal de transparencia <input type="checkbox"/> Carta Compromiso <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Instagram	

	<input type="checkbox"/> YouTube <input type="checkbox"/> Correos informativos <input type="checkbox"/> Murales <input type="checkbox"/> Líneas telefónicas	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<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: <input type="checkbox"/> Página web <input type="checkbox"/> Líneas telefónicas <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Carta compromiso al ciudadano</p>	No se evidencia medición
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia que los objetivos de la organización se encuentran en la síntesis del plan estratégico institucional colgado en la página web institucional.</p> <p>Evidencias: Informe de POA rendimiento, Portal de Transparencia, Página Web: www.itla.edu.do</p>	No se evidencia medición
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La institución posee un 96.5% en el 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>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>91.9% 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>	
6) Tiempo de espera.	<p>8.09% 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.</p> <p>Evidencias: Informe de satisfacción ciudadana 2021 a cargo del MAP.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>8.0% de una valoración de 10% es el promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser</p>	

	atendido, según la encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP. Evidencias: Informe de satisfacción ciudadana 2022 a cargo del MAP.	
8) Costo de los servicios.	En la Página del ITLA en el apartado de admisiones se encuentran los costos de los servicios ofrecidos. Evidencia: Pagina ITLA – admisiones, Hoja de costo	No se evidencia medición
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	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	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La institución se involucra con los diferentes grupos de interés en el diseño de los servicios y productos. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano, FODA.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Calidad en la Gestión verificar y da seguimiento a las quejas y sugerencias de sus usuarios para mantener la mejora continua de los procesos. Evidencia: Matriz de Queja y Sugerencia	No se evidencia medición
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Evidencias: ITLA Chat boot, Chat en línea, Contac center, Mesa de ayuda	
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).	En la institución estamos comprometidos con dar cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social por lo que trabajamos con programas puntos tecnológicos. Evidencias: Campaña: Mas mujeres en la tecnología, Programa Puntos Tecnológicos, Política de Admisión	No se evidencia medición

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.	Evidencias: Encuestas Egresados, Estudio de empleabilidad, Encuesta de satisfacción.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Mediante la Carta Compromiso verificamos los servicios que imparte el ITLA para dar seguimiento a las necesidades del usuario y mantenernos comprometidos con ellos. Evidencias: Carta Compromiso	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución dando fiel cumplimiento a la ley 200-04 de libre acceso a la información pública, la institución cuenta con un portal de transparencia que cumple todos los estándares exigidos por la DIGEIG. Evidencias: Portal de Transparencia, Certificación A3.	

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)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</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>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>La institución involucra al personal en la toma de decisiones y en la elaboración de la misión, visión y valores, la participación se estima en un 95% del personal designado. Evidencias: Minutas de reunión de Revisión por la Dirección, Minutas de reunión de Seguimiento de Plan Estratégico, Lista de asistencia de personal de nuevo ingreso en taller de inducción</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En el ITLA mantenemos actualizados y documentados a los empleados mediante talleres y cursos para la mejora de sus actividades. Evidencias: Curso de Documentación de procesos, Plan de mejora de auditoria, Curso de gestión del riesgo, Curso de Auditor líder.</p>	<p>No se evidencia medición</p>
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</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: Código de ética a colaboradores, Correos masivos a toda la institución, Divulgación de procedimiento de queja y sugerencia</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La unidad de acceso a la información mide el conocimiento y la percepción de este mecanismo de consulta. Evidencia: 95% de los colaboradores reconocen la Comisión de Ética Pública Institucional como un mecanismo de diálogo y consulta, encuesta de</p>	

	clima laboral, Encuesta del clima ético del CEP 2021.	
6) La responsabilidad social de la organización.	La responsabilidad social del ITLA en la comunidad se visualiza a través de las siguientes iniciativas. Evidencia: Actividades de concientización del medio ambientales, jornadas medicas a la comunidad, Beca de Excelente, Limpieza de playa.	No se evidencia medición
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Estamos abiertos al cambio en la innovación y por ende se realizan proyectos y soluciones para dar respuestas a necesidades, no solamente en la industria, sino también a nivel gubernamental. Evidencias: SIGEI, Proto scanner 3D, Proyecto Boyas oceánicas.	No se evidencia medición
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Estamos abiertos al cambio en la innovación y por ende se ha diseñado un sistema de gestión computacional que registra todas las actividades de RR. HH del ITLA. Evidencias: Modulo SIGEI	No se evidencia medición
9) La agilidad de la organización.	El ITLA como institución de educación tecnológica está en una constante evolución que busca dar respuesta a la demanda del estudiantado, grupos de interés y de la sociedad. Evidencias: propuesta de rediseño de la estructura (organigrama), creación de nuevas áreas (Solution Factory), Proto scanner 3D.	No se evidencia medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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	La capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral donde el 96% de los colaboradores calificaron el criterio “El	

organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	liderazgo proporciona información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas” como De acuerdo y Muy de acuerdo, Evidencia: encuesta clima laboral 2021, Informe de auditoría Externa	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En el ITLA estamos comprometidos con la mejora continua, por eso realizamos control de los distintos procesos para actualizar, diseñar y gestionar los documentos. Evidencias: NOBACI, Recertificación ISO 9001:2015.	No se evidencia medición
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El 100% de los empleados de la institución se evalúan por acuerdos de desempeño. Evidencias: Acuerdos de desempeño	
4) La gestión del conocimiento.	En el Site de Calidad esta todo el conocimiento explícito de la organización. Evidencia: Site de Calidad.	No se evidencia medición
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Evidencia: Chat de empleado informativo (WhatsApp), boletines informativos, correos masivos de RR.HH.	No se evidencia medición
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En el ITLA medimos el rendimiento de los empleados mediante la evaluación por desempeño y se le otorga un bono a los que cumplan la meta establecida. Evidencia; Evaluación de desempeño	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El enfoque del ITLA para los cambios y la innovación cuenta con los siguientes resultados. En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios, presenta un pico de valoración positiva de 95.92 %, Impulso cambios innovadores en el área para mejorar la forma de trabajo presenta un pico de valoración positiva de 94.90 %, Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, presenta	

	un pico de valoración positiva de 95.92 % Evidencia: Encuesta de Clima Laboral.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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: En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 94.90 %.	
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: En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 94.90 %.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Evidencia: Criterio de encuesta de Clima Laboral: En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, presenta un pico de valoración positiva de 88.78 %	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Evidencia: Criterio de encuesta de Clima Laboral: En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 96.43 %	

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.	A través de los planes de capacitación que las áreas solicitan para capacitar su personal con los cursos solicitados Evidencia: plan de capacitación	No se evidencia medición
2) Motivación y empoderamiento.	La institución mantiene la motivación de sus empleados a través del otorgamiento del bono por rendimiento individual, bono por cumplimiento de los indicadores, con la realización de actividades tales como la celebración del día de las madres, día de la mujer, San Valentín, entre otros. Evidencias: Encuesta clima laboral, evaluación de desempeño	
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. Evidencia: Listas de asistencia a talleres de planificación estratégica	No se evidencia medición

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El departamento de Tecnología creó un software para RRHH donde se mide el nivel de retención, lealtad y motivación del personal. Evidencia: Sistema SIGEI	,
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	En el departamento de calidad nos comprometemos a la mejora continua, por eso realizamos auditorías internas y para las mejoras enviamos acciones correctivas a las áreas pertinentes. Evidencias: Matriz Acciones correctivas, auditoría interna.	

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En el ITLA se cuenta con el Procedimiento de Quejas y Sugerencias donde se estipula la cobertura interdepartamental para las sugerencias y las mismas puedan ser propuestas por cualquier usuario. Evidencia: Difusión del Procedimiento de Quejas y Sugerencias, matriz de quejas y sugerencias, reporte de dilemas éticos.	No se evidencia medición
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La frecuencia en que la institución realiza participación voluntaria es anualmente. Evidencia: actividad de limpieza de playa.	
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).	Evidencia: Carta compromiso, métricas con relación al servicio del contact center, encuestas de satisfacción de servicios académicos, matriz de quejas y sugerencias.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	La institución realiza a todos los empleados evaluaciones de desempeño anual. Evidencias: Resultados de las evaluaciones de desempeño 2021	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	98.98% de los colaboradores encuestados en el levantamiento de Clima Laboral expresan que el uso de las tecnologías de la información y comunicación es indispensable. Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadana, encuesta clima laboral.	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las		No se evidencia medición

actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia medición

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)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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.	En el ITLA realizamos diferentes actividades culturales para el desenvolvimiento de los estudiantes y la educación. Evidencia: Informe de actividades culturales, Política de Bienestar Institucional, actividad de Limpieza de playa	No se evidencia medición
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo,		

productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).

No se evidencia medición

	PLAN DE MEJORA, servicios generales, itla green(no desechables)	
	No se evidencia medición	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	En el ITLA realizamos diferentes actividades culturales para el desenvolvimiento de los estudiantes y la educación. Evidencias: Informe de actividades culturales realizadas, Reserva del auditorio del edificio 4 para actividades de la comunidad, política de admisión.	No se evidencia medición
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.	La institución cuenta con empleados y estudiantes que son parte de la comunidad contribuyendo al desarrollo económico del entorno. Evidencias: Política de Bienestar Institucional, listado de estudiantes y empleados de la comunidad.	No se evidencia medición
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.	La institución se destaca por la calidad y la ética de sus servicios, dando apertura a una cultura de derecho igualitario, integridad e igualdad. Evidencias: Código de ética institucional, la comisión de integridad y cumplimiento.	No se evidencia medición
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	En el ITLA reciclamos los residuos electrónicos para la ayuda del medio ambiente donde mantenemos la sostenibilidad de esta. Evidencias: Procedimiento de Vida Útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a estos y sus Periféricos.	No se evidencia medición
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.).	La institución realizó una encuesta sobre el clima ético institucional. Evidencias: Encuesta de clima ético, evaluación del índice de transparencia.	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Se realizó un programa diseñado al medio ambiente y recursos. Evidencias: Charla de Prevención al medio ambiente, pliego de condiciones de aquellos procesos que requiera el cumplimiento de aquellas normativas que impactan el medio ambiente, Ley 64-00.	No se evidencia medición
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	En el ITLA sus directivos frecuentemente realizan actividades con la comunidad de boca chica y zonas alejadas. Evidencia: Diplomado en tecnología disruptiva para profesores del municipio de boca chica.	No se evidencia medición
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La institución da seguimiento a las noticias en los diferentes medios de comunicación, donde valida en nivel y la cantidad de informaciones tanto positiva como negativas. Evidencia: Informe cobertura de medios de comunicación	No se evidencia medición
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	El ITLA es una institución abierta y democrática para todo tipo de personas. Evidencia: Política de Bienestar Institucional.	No se evidencia medición
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia medición

No se evidencia medición

Documento Externo
SGC-MAP

	Plan de mejora	
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>La institución está abierta a la construcción de conocimiento colaborativo con actores nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias: 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>	No se evidencia medición
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).	El departamento de Recursos Humanos canaliza a la organización los siguientes programas en beneficio a la prevención de riesgos de salud: Evidencia: Vacunación contra covid 19, operativos médicos con Profamilia.	No se evidencia medición
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 de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	El resultado de la responsabilidad social se refleja en los diferentes informes que realiza la institución. Evidencia: Memoria Institucional 2021	

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.	El nivel de satisfacción anual de los servicios de formación es de 91% Evidencia: Encuesta de satisfacción ciudadana, memoria institucional, Carta Compromiso	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (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 Evidencia: Informe de empleabilidad	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	La institución frecuentemente se somete a evaluaciones que le permite analizar a los demás integrantes del sector educativo de la Rep. Dom. Evidencias: Self Study Report del proceso de Acreditación internacional ABET, Evaluación Quinquenal	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	El ITLA es una institución educativa de constante integración con diversas entidades y organizaciones de distintos rubros. Evidencias: Informe de alianzas y convenios	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	En el ITLA ha alcanzado puntuaciones destacadas en las diversas evaluaciones que se le han realizado. Evidencias: Informes de auditorías, Certificaciones, Auditoría internas en el 2021, la auditoría externa 2021, La auditoría de carta compromiso del MAP 2022, Evaluación Quinquenal	
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 Telecomunicaciones, Tecnólogo en Inteligencia Artificial, Tecnólogo en Informática Forense, Tecnólogo en Energías Renovables, Tecnólogo en Desarrollo de videojuegos y aplicaciones	

	interactivas, Evidencia: Actas/resoluciones del MESCYT, pensum de esas carreras aprobadas.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 y el cumplimiento de los requerimientos del SISMAP. Evidencia: Índice de gestión presupuestaria, Índice en el SISMAP.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	En el ITLA se realiza auditorías internas, externas y encuestas de satisfacción para la mejora continua de nuestros procesos. Evidencia: Informe auditoría Interna y externas, Encuestas de Satisfacción 2022, capacitación en documentación de procesos, capacitación de auditor y auditor líder.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	En la Institución frecuentemente se analiza el sector. Evidencias: Acreditación ABET	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	El ITLA es abierto a la colaboración. Evidencias: Informe de alianzas y convenios	
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:	Se evidencia que se ha implementado el módulo de RRHH de SIGEI y la modalidad de gestión de pagos en línea en conjunto con la Tesorería de la República Dominicana y el proyecto SIRIT.	

reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Evidencia: Opción de pago en línea en plataforma académica ORBI , SIGEI	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	La auditoría correspondiente al año 2021 fue de 3 no conformidades y 42 observaciones Evidencia: Informe de Auditoria Interna 2021	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	El ITLA este certificado con la norma ISO 9001:2015, así como también estamos participando en el premio Nacional a la Calidad 2022. Evidencia: Certificación, Informe de premio Nacional a la Calidad, Premio Central América Quality Certification 2022.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución realiza diferentes informes para dar cumplimiento a los presupuestos y los objetivos financieros establecidos. Evidencia: Informe Anual de Autoevaluación de la Ejecución Física y Financiera 2021 Informe Trimestral de la Ejecución Físico – Financiera Enero – marzo 2022.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

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