

Instituto Tecnológico de Las Américas



Informe de Avance en la implementación del CAF 2022

Departamento de calidad en la gestión
30 de junio 2022

Tabla de contenido

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

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

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

Las informaciones detalladas responden a las acciones de mejora completivas del informe Plan de Mejora Institucional 2022, reflejando el esfuerzo conjunto de las áreas en favor a acciones que realcen los niveles de calidad para la prestación del servicio de docencia a todos nuestros estudiantes.

En este informe se remite las evidencias del plan de mejora institucional 2022, el cuadro resumen detallado debajo, en el mismo presentamos 7 indicadores con áreas a mejorar de los cuales tenemos Cuatro (4) logrados, Dos (2) desestimados y dejados para el plan de mejora del 2023, Uno (1) en proceso, con fecha de vencimiento al 30 de septiembre 2022, de los cuales tenemos resueltos 4 con un porcentaje de 100% concluido a la fecha.

2. Cuadro Resumen



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Fin	Indicador	Avance
1	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	4. Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado	identificar las posibles alianzas publico-privada que a largo plazo pudieran ser de impacto positivo para el ITLA.	diseñar un proyecto de Alianzas publicas-privadas.	Diseñar un estudio de prefactibilidad	Jun-22	cantidad de posibles acuerdos.	Logrado
2	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	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.	Concientizar acerca de una cultura de conservación y transmisión de conocimiento.	Crear un repositorio de datos	Desarrollo en proceso de informe de gestión de las áreas con formato estandarizado y compartido en un repositorio de conocimientos	Jun-22	Informe ejecutado	Logrado
3	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	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.).	Reducir el nivel de absentismo, rotación de personal y quejas.	Realizar un mecanismo de medición para la determinar el nivel de retención, lealtad y motivación del personal.	Crear un software que permita obtener informaciones relativo a la asistencia y/o causas de absentismo.	Sep-22	porcentaje de rendimiento	En Proceso
4	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).	3. El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Crear una cultura de resolución de conflictos	En el ITLA se cuenta con el procedimiento de Quejas y Sugerencias PR-GC-07, donde se estipula la cobertura interdepartamental para las sugerencias y las mismas pueden ser propuestas por cualquier usuario, proveedor y colaborador del ITLA	Difundir el procedimiento de Quejas y Sugerencias. / Realizar espacios para la sociabilización de conflictos.	Jun-22	Cantidad de quejas y conflictos	Logrado
5	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	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).	Concientizar acerca de la preservación del medio ambiente.	Diseñar un programa de capacitación orientado a preservación del medio ambiente y los recursos.	Realizar cursos acerca la preservación del medio ambiente	Jun-22	Cantidad de colaboradores formados	Logrado
6	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Monitoriar las reformas y modificaciones procedimentales en el sector publico.	Crear un tablero de medición de las reformas gubernamentales.	Seguimiento a partir de registros en hoja de calculo.	Mar-22	Cantidad de reformas.	Este punto fue desestimado y sera implementado una nueva tarea para este indicador en el plan de mejora 2023
7	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	9. Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Determinar el impacto economico de la eficiencia en relacion a los costos vs beneficios.	Implementar una cultura orientada a la eficiencia institucional.	Creacion de procedimiento, para medir la eficiencia del costo	Jun-22	% DE AHORRO.	Este punto fue desestimado y sera implementado una nueva tarea para este indicador en el plan de mejora 2023

3. Acciones implementadas:

Criterio 4: Alianzas y Recursos

Subcriterio 4.1: Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- **Área de mejoras:** Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
- **Acciones realizadas:** Diseñar un proyecto de Alianzas públicas-privadas.

Evidencia 1. Diseñar un estudio de prefactibilidad (Propuesta para las Estrategias de Alianzas Estratégicas).

4. Propuesta para las Estrategias de Alianzas Estratégicas

4.1 Un modelo para realizar alianzas estratégicas

A continuación, se presentan un modelo para realizar alianzas con socios estratégicos basado en los factores de éxito y que permiten al ITLA orientar sus estrategias de alianzas con el sector empleador. El modelo supone que la institución educativa ya cuenta con equipos dedicados para servir como enlaces con los socios del sector empleador, y que el liderazgo de la institución ha ofrecido un respaldo total a los equipos de enlaces y su función para enviar un mensaje claro, interna y externamente, de que la institución prioriza el desarrollo de relaciones con socios en el sector empleador.

Figura 1: El Modelo Básico de Alianzas Ganar-Ganar



cccc

Fuente: "Alianzas Ganar-Ganar – Una guía [práctica](#) para el fortalecimiento de la educación técnica universitaria." FHI 360 para el Programa Avanza

Desde el principio, es importante que los equipos del ITLA definan porque buscan alianzas con el sector empleador y cuáles son sus prioridades. De allí, hay que definir el valor agregado del ITLA, qué ofrece a las empresas y organizaciones empresariales priorizadas, y definir los beneficios que las empresas pueden recibir siendo socios del ITLA.

Luego, hay que desarrollar los detalles y los parámetros de la alianza propuesta. Dentro de este ejercicio, hay que definir el enfoque ganar-ganar y la visión compartida de cada enlace priorizado y ofrecer servicios que estén alineados a los incentivos e intereses tanto de los empleadores como de los estudiantes.

Cuando los equipos del ITLA se acercan a los socios priorizados, las alianzas propuestas deberían ser lo más específicos posibles sobre los beneficios para la empresa y el propósito del compromiso entre la institución y el empleador, y la propuesta debería establecer claramente las funciones y responsabilidades de ambas partes con metas tangibles.

Finalmente, una vez que ITLA cuente con alianzas con los socios, hay que definir e implementar el sistema de seguimiento que ITLA utilizará para controlar y hacer un seguimiento de la alianza.

4.2 Líneas Estratégicas

Tomando en cuenta el modelo para realizar alianzas estratégicas, a continuación, se elaboran las líneas estratégicas propuestas que definen las áreas prioritarias que requerirán la asignación de recursos del ITLA para que la estrategia de alianzas funcione en la práctica.

Tabla 1: Líneas Estratégicas

<p>4.2.1 Definir el mecanismo de gobernanza interno que realizará actividades para crear alianzas estratégicas</p>	<p>4.2.1.1 Liderazgo - Definir los recursos internos que se destinarán para realizar alianzas estratégicas</p> <p>4.2.1.2 Definir el equipo dedicado a realizar alianzas estratégicas con el sector empleador</p>
<p>4.2.2 Desarrollar la capacidad y <u>infraestructura</u> interna para mejorar enlaces con el sector empleador</p>	<p>4.2.2.1 Desarrollar la capacidad para comprender las necesidades del mercado laboral</p> <p>4.2.2.2 Desarrollar un base de datos de empresas/socios potenciales</p>
<p>4.2.3 Mejorar capacidad de promoción</p>	<p>4.2.3.1 Desarrollar estrategias de marketing para promover las ocupaciones de trabajo que están en alta demanda en el mercado laboral</p> <p>4.2.3.2 Desarrollar estrategias de marketing específicas para promover las carreras de ITLA</p>
<p>4.2.4 Formular e implementar estrategias de acercamiento específicas para cada socio priorizado</p>	<p>4.2.4.1 Desarrollar una lista corta de empresas/organizaciones</p> <p>4.2.4.2 Definir el equipo dedicado a servir como enlace para cada socio priorizado de la industria y mantener seguimiento</p> <p>4.2.4.3 Definir el enfoque ganar-ganar - beneficios para las empresas y Beneficios para las universidades</p> <p>4.2.4.4 Formalizar alianzas con socios priorizados</p>
<p>4.2.5 Institucionalizar procesos y mecanismos para garantizar alianzas exitosas y la sostenibilidad</p>	<p>4.2.5.1 Establecer procesos de seguimiento eficaces</p> <p>4.2.5.2 Elaborar una política interna de alianzas estratégicas con el sector empleador</p> <p>4.2.5.3 Organizar y establecer un consejo asesor/una junta consultiva (advisory board) para crear gobernanza y responsabilidad compartidas</p>

4.2.1 Definir el mecanismo de gobernanza interno que realizará actividades para crear alianzas estratégicas

4.2.1.1 Liderazgo - Definir los recursos internos que se destinarán para realizar alianzas estratégicas

El apoyo del liderazgo es fundamental para el éxito de las alianzas estratégicas. Un fuerte liderazgo, particularmente en el nivel administrativo superior es otra cualidad organizacional esencial para el establecimiento de alianzas poderosas. Muchos estudios han destacado el papel clave que desempeñan los líderes organizacionales en el establecimiento

"Nada habla más claro a los empleados que el comportamiento de su líder y la manera en que apoya, muestra, e informa al personal de la organización sobre el plan de desarrollo de alianzas estratégicas".¹

de culturas institucionales caracterizadas por la visión, la innovación y el respeto mutuo. Es importante que el liderazgo del ITLA ofrezca un respaldo total a los equipos de enlaces y su función para enviar un mensaje claro, interna y externamente, de que la institución prioriza el desarrollo de relaciones con socios de la industria. Deben fomentar el compromiso y la coordinación para lograr alianzas exitosas.

4.2.1.2 Definir el equipo dedicado a realizar alianzas estratégicas con el sector empleador

Para cada carrera académica, el ITLA debería asignar un "enlace" (o un equipo de enlaces) que pueda asumir la responsabilidad principal de desarrollar y administrar las relaciones con empleadores locales para la carrera específica, y definir los papeles específicos que tendría cada miembro del equipo. Los equipos dedicados deberían dedicar un tiempo significativo a construir relaciones productivas con los empleadores y en tal manera, las empresas tendrán entonces un contacto principal dentro de la carrera de ITLA y,

de manera similar, el enlace de ITLA tendrá un contacto confiable con sus socios comerciales.

Es importante tomar en cuenta que muchas instituciones educativas operan en un modelo académico. Para tener éxito, la función de desarrollar alianzas estratégicas debe tener una cultura emprendedora. Debe ser ágil, receptivo, de pensamiento rápido con un fuerte enfoque en el servicio al cliente. Así estos equipos cultivan conocimientos específicos de la industria y dedican un tiempo significativo a construir relaciones productivas con los empleadores.

4.2.2 Desarrollar la capacidad y infraestructura interna para mejorar enlaces con el sector empleador

4.2.2.1 Desarrollar la capacidad para comprender las necesidades del mercado laboral

La identificación de metas organizacionales compartidas requiere que los equipos de ITLA y sus contrapartes comerciales participen en conversaciones frecuentes y sinceras sobre sus respectivas visiones organizacionales y comunitarias. Aprovechando información valiosa acerca de las características y requisitos de la demanda laboral que los equipos de ITLA consiguieron durante los

¹ "Workforce Development Plan Toolkit - Guidance and Resources to Assist State and Territorial Health Agencies to Create a Workforce Training and Development Plan." The Association of State and Territorial Health Officials (ASTHO)

encuentros con el sector empleador en febrero 2022, los equipos de ITLA pueden fortalecer su capacidad para comprender las necesidades del mercado laboral en adelante.

Establecer líneas abiertas de comunicación a través del contacto regular y frecuente con socios del sector empleador para poder identificar y monitorear a las demandas cambiantes del mercado laboral.

4.2.2.2 Desarrollar un base de datos de empresas/socios potenciales

El ITLA debería crear una base de datos con la información pertinente de las potenciales empresas para hacer alianzas como industria, número de empleados, afiliación a la asociación, y información de contacto. Pero hay que tratar a los empleadores como clientes. Así que, a lo mejor, no sería solamente un base de datos, sino que utilizaría un sistema "Customer Relationship Management" (Gestión de la Relación con el Cliente). Un sistema de Gestión de la Relación con el Cliente puede ayudar a optimizar los procesos de gestión de relaciones con contactos del sector empleador y realizar actividades de seguimiento con los socios.

4.2.3 Mejorar capacidad de promoción

4.2.3.1 Desarrollar estrategias de marketing para promover las ocupaciones de trabajo que están en alta demanda en el mercado laboral

Fortalecer la capacidad de promoción es el asunto más crítico para el ITLA en el corto plazo. Es importante que el ITLA fomente más interés en sus carreras, en particular la manufactura de dispositivos médicos, a través de estrategias de marketing. Varios representantes del sector empleador que fueron entrevistados reportaron que, por lo general, no hay buen conocimiento en el país de las ocupaciones de alta demanda en las industrias de manufactura de dispositivos médicos o el desarrollo de software, ni de los sueldos que corresponden. Así que, por un lado, el ITLA debería explorar opciones para promover las ocupaciones de trabajo que están en alta demanda en el mercado laboral.

También, es posible que el ITLA pueda aprovechar los recursos de otros socios potenciales en este tipo de estrategia de marketing porque hay intereses compartidos entre el ITLA, el gobierno y el Clúster de Dispositivos Médicos en promover las ocupaciones de trabajo que están en alta demanda en el mercado laboral.

▲ 4.2.3.2 Desarrollar estrategias de marketing específicas para promover las carreras de ITLA

Por otro lado, algunos representantes del sector empleador que fueron entrevistados reportaron que no hay buen conocimiento de las carreras de ITLA. Entonces, en conexión con promover las ocupaciones de trabajo que están en alta demanda, es importante que el ITLA desarrolle estrategias de marketing específicas para promover sus carreras que muestren que las carreras ofrecen trayectorias profesionales hacia empleabilidad.

Como parte de estas estrategias, el ITLA debería explorar instrumentos potenciales que enfrenten a las brechas que tienen unos estudiantes potenciales (becas, subsidios para transporte, etc.) y que puedan fomentar mas interés en las carreras.

4.2.4 Formular e implementar estrategias de acercamiento específicas para cada socio priorizado

4.2.4.1 Desarrollar una lista corta de empresas/organizaciones

El primer paso en implementar una estrategia de acercamiento a un socio potencial y priorizar las empresas a las que dirigirse. Durante la visita a la RD en marzo, algunas oportunidades para enlaces concretas con las carreras de ITLA salieron durante las entrevistas con representantes del sector empleador:

- **Desarrollo de Software** – ITLA puede proveer mucho valor agrado al sector empleador a través de un programa de pre-screening de candidatos para cada vacante, para que el sector empleador no invierta mucho tiempo evaluando aplicaciones que no son relevantes. Erika Fonerin es una recruiter para varias empresas de software, así que puede ser un punto de entrada a la industria para ver si pueden establecer enlaces que ofrecen mas economías de escala para ITLA.
- **Manufactura de Dispositivos Médicos** – El Clúster de Dispositivos Médicos ofrece un punto de entrada a la industria para ver si pueden establecer enlaces que ofrecen mas economías de escala para ITLA. El representante del Clúster de Dispositivos Médicos indicó que el Clúster está dispuesto colaborar con ITLA en varios enlaces acerca de promoción, pero quiere asegurar que hay interés similar por el lado de ITLA.

No obstante, los equipos de ITLA deberían llegar a una priorización conjuntos, pero la priorización debería ser realista y tener alguna base en competencias que ya existen dentro de la carrera.

4.2.4.2 Definir el equipo dedicado a servir como enlace para cada socio priorizado de la industria y mantener seguimiento

Con la lista corta de socios priorizados los equipos de ITLA deberían definir los miembros de los equipos específicos que serán responsables para cada alianza estratégica propuesta y su papel específico en la gestión de relaciones con contactos del socio.

4.2.4.3 Definir el enfoque ganar-ganar - beneficios para las empresas y Beneficios para el ITLA

Con la lista corta de socios priorizados, los equipos de ITLA deberían definir el valor agregado del ITLA con respeto a la alianza específica y qué ofrece al socio priorizado y cuáles beneficios económicos o políticos tangibles serán generados para todos los involucrados en la alianza propuesta. Con esta información, los equipos de ITLA pueden desarrollar los detalles y los parámetros y definir el enfoque ganar-ganar y la visión compartida de la alianza propuesta.

4.2.4.4 Formalizar alianzas con socios priorizados

Con la excepción de unos programas de pasantías, que mayormente son informales, los equipos del deben fortalecer las estructuras para formalizar alianzas estratégicas con el sector empleador.

Tomando los factores de éxito en cuenta, cuando los equipos del ITLA se acercan a los socios priorizados, las alianzas propuestas deberían ser lo más específicos posibles sobre los beneficios los empleadores (p.ej. tasas de retención de empleados de nivel inicial de estos programas de grado para reducir la rotación, etc.). Además, debería definir el propósito del compromiso entre la institución y el empleador y la propuesta debería establecer claramente las funciones y responsabilidades de ambas partes con metas tangibles. También, si es posible, los equipos de ITLA debería involucrar a los empleadores desde el principio

"En Honduras, las instituciones educativas descubrieron que los actores del sector privado tienen dudas e inquietudes de firmar acuerdos, a priori, sin que exista un tiempo donde se realicen acciones concretas que generen confianza entre las partes. La reflexión y la autoevaluación mencionadas deberían impulsar un cambio de mentalidad en las instituciones, que pasen de ver las alianzas como memorandos de entendimiento firmados por funcionarios a verlas como un proceso de identificación de beneficios, ejecución de actividades multipropósito para todas las partes, y luego de formalización y seguimiento de compromisos y acciones."²

en el diseño de la alianza (p. ej. las prácticas profesionales, las pasantías o los aprendizajes de los estudiantes, el diseño e implementación del currículo etc.) para que los empleadores se sientan parte del camino a la empleabilidad de los alumnos. Como parte del proceso de formación y mantenimiento de la alianza, los resultados claves que los equipos de ITLA deberían realizar son:³

- Determinar los recursos humanos y financieros necesarios para mantener la alianza.
- Conocer y compartir el valor de la alianza dentro de la empresa y la institución.
- Establecer indicadores para medir el impacto de las alianzas y compartir historias de éxito.
- Establecer mecanismos de retroalimentación continua.

4.2.5 Institucionalizar procesos y mecanismos para garantizar alianzas exitosas y la sostenibilidad

4.2.5.1 Establecer procesos de seguimiento eficaces

El seguimiento es crítico para el éxito continuo de una alianza. Una vez que el ITLA cuente con socios del sector empleador, hay que asegurar que los mantengan informados y conectados. Para cada alianza, los equipos de ITLA deben establecer procesos de seguimiento eficaces que son apropiados para los parámetros específicos de la alianza.

² "Alianzas Ganar-Ganar – Una guía práctica para el fortalecimiento de la educación técnica universitaria." FHI 360 para el Programa Avanza

³ Alianzas Ganar-Ganar – Una guía [práctica](#) para [ele](#) fortalecimiento de la educación técnica universitaria." FHI 360 para el Programa Avanza

4.2.5.2 Elaborar una política interna de alianzas estratégicas con el sector empleador

Para que las alianzas estratégicas sean sostenibles deben ser institucional en la medida de lo posible. Habrá ocasiones que las alianzas se inicien con un mecanismo informal, sin embargo es necesario hacerlas institucional dentro del ITLA para que sean sostenibles. Los coordinadores/as de carreras y el Departamento de Egresados y Relaciones Internacionales tienen la responsabilidad de propiciar y promover las alianzas con el sector empleador, acercarse a los empleadores y desarrollar vínculos para beneficios mutuos.

Sin embargo, para formalizar estas alianzas y dejarlas institucionalizadas, es necesario que se realice a través de la Vicerrectoría o a través de los departamentos de alianzas correspondientes. A este fin, se debería elaborar de un protocolo operativo para la creación y/o formalización de alianzas con el sector empleador.

4.2.5.3 Organizar y establecer un consejo asesor/una junta consultiva (advisory board) para crear gobernanza y responsabilidad compartidas

La estrategia final para concretizar un programa de alianzas exitosa, es el establecimiento de un mecanismo de gobernanza y responsabilidad compartida.

"Varios de los líderes del equipo de alianzas estratégicas expresaron la necesidad para que las empresas no solo deberían estar en la mesa, sino que deberían dirigir la conversación."⁴

Con frecuencia, juntas consultivas compuestas por representantes de la institución educativa, el sector privado y la comunidad están a cargo de guiar el programa de alianzas estratégicas. Estas juntas consultivas generalmente están separadas del órgano de gobernanza central de la institución educativa o de la empresa y, como resultado, se les otorga una gran libertad y flexibilidad con respecto a sus decisiones administrativas y consejos.

Aunque ciertamente no es el único medio de establecer una responsabilidad compartida para las iniciativas de colaboración, el desarrollo de una junta consultiva así, debería ser una meta del mediano plazo para el ITLA.

⁴ "Stockton Workforce Development Action Plan: The Need for Transformation."

Subcriterio 4.4 Gestionar la Información y el conocimiento.

- **Área de mejoras:** Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.
- **Acciones realizadas:** Crear un repositorio de datos, este repositorio viene con un cambio en la plataforma tecnológica del Itla de Google a Office 365.

Evidencia 2: Site de calidad <https://sites.google.com/a/itla.edu.do/sdc-itla/>



ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS
Las Americas Institute of Technology

SGC-ITLA

INICIO | FILOSOFÍA INSTITUCIONAL | PROCEDIMIENTOS | CARACTERIZACIONES | CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO | DOCUMENTOS CONTROLADOS | DOCUMENTOS DE INTERI

Departamentos

- RE Rectoría
- GC Gerencia de Gestión de Calidad
- AC Vicerrectoría Académica
- VA Vicerrectoría Administrativa
- PD Planificación y Desarrollo
- EG Departamento de Egresados
- SE Departamento de Seguridad
- FI Gerencia de Finanzas
- OA Orientación Académica
- BE Bienestar Estudiantil
- TI Tecnología de la Información y Comunicación
- RH Gerencia de Recursos Humanos
- RIG Registro
- OP Gerencia de Operaciones
- AD Admisiones
- PE Programas de Extensión
- UI Unidad de Información y Documentación
- AF Asistencia Financiera
- EP Educación Permanente
- FC Factoría de Contenidos
- FS Software Factory
- ME Gerencia de Mercadeo
- GP Gerencia de Comunicación y Prensa
- DJ Departamento Jurídico

Bienvenido(a) al Portal de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad ITLA.

En este Site encontrará todos los documentos vigentes inscritos en el Sistema de Gestión de Calidad del ITLA, organizados según su tipo. Puede navegar a través de esta plataforma dirigiéndose al listado de categorías o si conoce el documento, directamente en la pestaña de búsqueda por su nombre.

Los documentos se identifican con la siguiente estructura: **Var Imagen**

XX(Tipo de Documento)-YY(Departamento o Función)-ZZ= Número secuencial.

Estamos comprometidos con ofrecer al usuario un espacio actualizado y de fácil acceso que represente la buena Gestión de la Calidad en el ITLA!
Ante inquietudes o comentarios, comuníquese con el departamento de Calidad en las extensiones **236/ 267**, escribiendo a Calidad@itla.edu.do o mediante el Chat del Site.

IMPORTANTE:

Recuerde que todos los documentos a excepción de los Formularios **"NO PUEDEN SER IMPRESOS"**, sin antes requerirlo en el Departamento de Gestión de Calidad para su entrega formal con sello y firma.

Nota: Tomar en cuenta que la versión actual del documento se encuentra descrita dentro del nombre del archivo.

El alcance de SGC del ITLA está delimitado por los proceso de formación en el área de tecnología de Educación Superior (tecnólogos) y Educación Permanente (educación continuada)
Se considera una exclusión el punto 7.1.5.2 de la norma ISO 9001:2015

XX	YY	ZZ
RE	Rectoría	01
GC	Gerencia de Gestión de Calidad	01
AC	Vicerrectoría Académica	01
VA	Vicerrectoría Administrativa	01
PD	Planificación y Desarrollo	01
EG	Departamento de Egresados	01
SE	Departamento de Seguridad	01
FI	Gerencia de Finanzas	01
OA	Orientación Académica	01
BE	Bienestar Estudiantil	01
TI	Tecnología de la Información y Comunicación	01
RH	Gerencia de Recursos Humanos	01
RIG	Registro	01
OP	Gerencia de Operaciones	01
AD	Admisiones	01
PE	Programas de Extensión	01
UI	Unidad de Información y Documentación	01
AF	Asistencia Financiera	01
EP	Educación Permanente	01
FC	Factoría de Contenidos	01
FS	Software Factory	01
ME	Gerencia de Mercadeo	01
GP	Gerencia de Comunicación y Prensa	01
DJ	Departamento Jurídico	01

 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <small>Las Americas Institute of Technology</small>	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Departamento de Calidad en la Gestión		
	Procedimiento de Control de Información Documentada		
Código documental: PR-GC-01	Versión: 12	Fecha de actualización (dd-mm-aa): 12-julio-2021	Tipo de proceso: Procesos De Monitoreo, Análisis y Mejora
Preparado por:  Encargado (a) de Calidad en la Gestión	Revisado por:  Encargado (a) de Planificación y Desarrollo	Aprobado por:  Rector (a)	

1. Objetivo del procedimiento

Establecer la metodología para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, divulgación, actualización y retiro por eliminación, de las informaciones documentadas del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica para la generación y control de las informaciones documentadas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Tecnológico de Las Américas; así como para los documentos externos al Instituto que requieren control de su distribución. Abarca desde la identificación de la necesidad de modificación, creación u absolutización del documento hasta que se comunica y divulga.

3. Documentos de Referencia

1. Normas ISO 9001
2. Normas Básicas de Control Interno NOBACI 2017, Matrices de Ambiente de Control y Actividades de Control
3. Guía I- Ambiente de Control, Contraloría General de la República
4. Guía III- Actividades de Control, Contraloría General de la República

4. Definiciones

1. **Anexos:** Sección de información adicional que amplía la información de un documento. Puede presentar formatos particulares como gráficos, tablas, tipos de planillas de registros, entre otros.
2. **Caracterización:** Documento usado para describir la estructura de cada proceso, estableciendo entre otros, su objetivo, alcance, responsable,

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO: PR-GC-01
		VERSIÓN: 12

3. Si se requiere efectuar cambios de "forma" en las informaciones documentadas del Sistema Integrado de Gestión como: correcciones de ortografía o de redacción se podrán realizar sin que ello implique el cambio de versión del documento como tampoco el trámite de la solicitud de modificación, ni la recolección de firmas.
4. Las informaciones documentadas entrarán en vigencia una vez aprobados, adoptados y sean publicados en el sitio web del Sistema de Gestión de Calidad (Site: <https://sites.google.com/a/itla.edu.do/sdc-itla/>).
5. Las informaciones documentadas pueden ser mantenidas de forma electrónica y/o impresos, según se determine. Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
6. Las informaciones documentadas que se descarguen del sitio web son considerados NO CONTROLADOS y la responsabilidad del uso de versiones desactualizadas será responsabilidad del respectivo servidor público, con excepción de los formularios que pueden ser impresos).
7. Los responsables de los departamentos donde se utilizan formatos pre-impresos deben asegurar la eliminación de todas las copias del formato desactualizado cuando se actualicen o se eliminen.
8. El responsable de cada proceso debe identificar los documentos de origen externo que apliquen a los procesos de la entidad y decidir, si se trata de documentos legales y/o documentos que ofrecen orientación para la aplicación de la normatividad, con el fin de actualizar el Normograma.
9. La consulta a las informaciones documentadas del SGC debe realizarse en el sitio web del ITLA, por lo tanto, NO se debe realizar la impresión de los mismos, salvo las plantillas y formularios.
10. El tiempo de retención está indicado en los documentos correspondientes y/o listado de las informaciones documentadas y durante este tiempo el responsable de su control cumple con los lineamientos del procedimiento.

Criterio 7: Resultados en las Personas

Subcriterio 7.2 Mediciones del rendimiento (Desempleo)

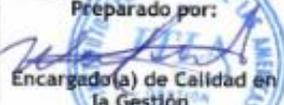
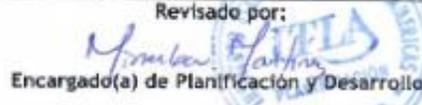
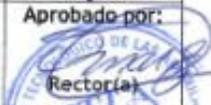
- **Área de mejoras:** Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).
- **Acciones realizadas:** Realizar un mecanismo de medición para la determinar el nivel de retención, lealtad y motivación del personal.

Evidencia 3: La institución ha implementado un software llamado SIGEI con el cual se realizarán todas las mediciones que sean relacionadas con el módulo de RRHH. **Fecha para completar esta tarea septiembre 2022**

Subcriterio 7.2 Mediciones del rendimiento (Desempleo)

- **Área de mejoras:** El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.
- **Acciones realizadas:** En el ITLA se cuenta con el procedimiento de Quejas y Sugerencias PR-GC-07, donde se estipula la cobertura interdepartamental para las sugerencias y las mismas pueden ser propuestas por cualquier usuario, proveedor y colaborador del ITLA.

Evidencia 4:

 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <small>Las Americas Institute of Technology</small>	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Departamento de Calidad en la Gestión		
	Procedimiento de Quejas y Sugerencias		
Código documental: PR-GC-07	Versión: 7	Fecha de actualización (dd-mm-aa): 14-Jul-21	Tipo de proceso: Monitoreo, Análisis y Mejora
Preparado por:  Encargado(a) de Calidad en la Gestión	Revisado por:  Encargado(a) de Planificación y Desarrollo		Aprobado por:  Rector(a)

1. Objetivo del procedimiento

Establecer los pasos que garanticen la gestión de las sugerencias interdepartamentales y de las quejas en su generalidad, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios prestados.

2. Alcance

Aplica a todos los servicios ofrecidos en el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).

3. Documentos de Referencia

Normas Básicas de Control Interno, matrices Ambiente de control (AMC) y Valoración y Administración del Riesgo (VAR).

4. Definiciones

- 4.1. **Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta general que presenta el empleado o usuario para mejorar el servicio que se presta en las unidades o departamentos.
- 4.2. **Queja:** aquella expresión que tiene por objeto, poner en conocimiento del departamento correspondiente cualquier irregularidad en la ejecución de sus procesos.

5. Generalidades del procedimiento

- 5.1. La frecuencia de recolección de quejas en los medios digitales se hará diaria.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: PR-GC-07
		VERSIÓN: 7

5.2. La frecuencia de recolección de los buzones será una vez por semana.

6. Descripción del procedimiento

6.1.1 Sugerencias

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<p>CREACIÓN DE LA SUGERENCIA</p> <p>Las sugerencias pueden ser recibidas por:</p> <p>1) Cualquier usuario, proveedor, etc.</p> <p>Este(a) redacta la sugerencia a través de las siguientes vías:</p> <p>a) Directamente vía e-mail, escribiendo al correo: calidad@itla.edu.do</p> <p>b) Buzón de quejas y sugerencias del portal web.</p> <p>c) Directamente en el departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p>2) Empleado (a) de la Institución</p> <p>El proceso es el siguiente:</p> <p>a) Toma una hoja de sugerencias.</p> <p>b) Escribe sus datos personales</p> <p>c) Redacta la sugerencia</p> <p>d) Procede a clasificarla en:</p>	<p>Usuario / Empleado de la Institución</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de procesos: Estos procesos pueden ser propios o asociados a terceros de otros departamentos. Aporte en referencia a reducir o mejorar los tiempos de servicio, eficiencia de flujos, unificación de tareas, etc. • Reducción de costos o Ahorro de recursos: Aportes en referencia a eliminar costos no necesarios y/o ahorrar recursos, tanto financieros como materiales. • Cultura organizacional: Aportes en referencia al fortalecimiento de la cultura y los valores proclamados por la institución. (Orden, comunicación, servicio al cliente, etc.) <p>Luego, procede a depositar la sugerencia en el buzón de quejas y sugerencias o lo entrega</p>		
--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: PR-GC-07
		VERSIÓN: 7

	<p>personalmente en el departamento de Calidad en la Gestión.</p>		
2	<p>RECEPCIÓN DE LA SUGERENCIA</p> <p>Toda sugerencia es recibida por el departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p>Tiempo de respuesta 10 días laborales.</p> <p>Se valida la sugerencia, se registra en la matriz de quejas y sugerencias y se conversa con el encargado (os) del (de los) departamento (os) involucrados.</p>	<p>Representante de Calidad en la Gestión</p>	<p>Matriz de quejas y sugerencias</p>
3	<p>APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA SUGERENCIA</p> <p>Toda sugerencia pasará por un proceso de aprobación, en el cual se analiza la factibilidad y la fecha de ejecución de la misma.</p>	<p>Representante de Calidad en la Gestión / Encargado (os) de área</p>	
4	<p>RECONOCIMIENTO</p> <p>Se va a publicar en forma de reconocimiento los empleados que hayan realizado sugerencias que fueron aprobadas y ejecutadas.</p>	<p>Representante de Calidad en la Gestión</p>	

6.1.2 Quejas

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<p>FORMULACIÓN DE LA QUEJA Redacta la queja a través de las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Via e-mail, escribiendo al correo: calidad@itla.edu.do e) Buzón de quejas y sugerencias del portal web. f) Directamente en el departamento de Calidad en la Gestión. g) Reenvíos de los departamentos canales de quejas (Educación Permanente y Mercadeo, Comunicaciones-Redes Sociales, Centros de Excelencia) 	Usuario	
2	<p>IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA Verifica si la queja es sentida o real.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Queja sentida: es aquella que resulta de un usuario que recibió el servicio, pero su inconformidad no está ligada a los requisitos del servicio. b) Queja real: es aquella que se genera cuando no se cumple con las expectativas del usuario en referencia al requisito del servicio. <p>El usuario debe ser contactado para comunicarle la recepción de su queja</p>	Representante de Calidad en la Gestión	Matriz de quejas y sugerencias.

	y que será remitida al departamento correspondiente para su solución, en un plazo no mayor a 10 días laborables, dependiendo de la complejidad de los mismos, luego Registra la queja en la matriz de quejas y sugerencias.		
3	<p>IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE</p> <p>Se debe identificar el departamento responsable al cual se le remite la queja para que proporcione la solución y la fecha de cumplimiento. El responsable de la acción debe responder dentro de las primeras 48 horas.</p> <p>La fecha de solución se debe basar en la complejidad o las condiciones de la propuesta de solución, si la propuesta es de aplicación inmediata o pronta (menor de 10 días laborables, sin pasar del tiempo establecido en la carta compromiso) la fecha de cumplimiento debe ser oportuna en el tiempo, si implica afectar la ejecución presupuestaria, modificaciones en la infraestructura, o modificaciones relevantes en los procesos o sistemas informáticos, aplica una fecha de solución mayor de 3 meses.</p>	Representante de Calidad en la Gestión / Encargado (os) de área	
4	<p>SOLUCIÓN A LA QUEJA</p> <p>Enviar un correo al usuario que remitió la queja con la solución enviada por el (la) encargado(a) del departamento correspondiente.</p>	Representante de Calidad en la Gestión	

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: PR-GC-07
		VERSIÓN: 7

7. Descripción de registros

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Matriz de quejas y sugerencias	Calidad en la Gestión	Por fecha	3 años	Digital
N/A	Formulario de quejas y sugerencias	Calidad en la Gestión	Por fecha	1 cuatrimestre	Físico
N/A	Hoja de sugerencias	Calidad en la Gestión	Por fecha	1 cuatrimestre	Físico

8. Anexos

N/A

9. Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	06/09/2010	Creación del Procedimiento de Quejas y Sugerencias	
1	04/06/2013	Se eliminó Servicio al cliente en el área responsable 7.1: Se agregó Buzón de sugerencias. 7.2, 7.3, 7.5 y 7.6: Se Sustituyó representante de servicio al cliente, por representante de gestión de calidad.	
2	16/10/2013	7.1: Se agregó Caracterización de Quejas y Sugerencias.	
3	02/10/2015	7.1: Se cambió el puesto de la persona que revisa en el encabezado de Vicerrector de Planificación a Gerente de Gestión de Calidad. 7.1 y 9.0: Se eliminó la parte de Servicio al Cliente en el Departamento de Gestión de Calidad. 6.2: Se agregó el tiempo de respuesta de 7 días laborables.	
4	08/08/2017	4.1: Se agregó la referencia de la NOBACI. 6.2 y 6.3: Se agregaron las referencias en cumplimiento de la NOBACI.	
5	18/10/2017	Se cambió el documento a un nuevo formato Encabezado: Se actualizó el departamento responsable y se actualizaron las posiciones. 3.0: Se eliminó responsabilidades. 5.0 Se actualizó las generalidades. 6.1.1: Se agregó la descripción del procedimiento de	

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		CÓDIGO: PR-GC-07
			VERSIÓN: 7
		sugerencias. 6.1.2: Se agregó la descripción del procedimiento de quejas. 7.0: Se agregaron los registros de matriz de quejas y sugerencias y la hoja de sugerencias. 8.0 Anexos: Se eliminaron del documento.	
6	09/06/2021	Se cambió el documento al nuevo formato documental.	
7	14/07/2021	Se actualizó la descripción del procedimiento en los puntos 6.1.1: de sugerencia. 6.1.2: identificación de queja. 6.1.3: identificación del departamento correspondiente.	Requerimiento de NOBACI

Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social

Subcriterio 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional.

- **Área de mejoras:** 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).

- **Acciones realizadas:** Realizar cursos acerca la preservación del medio ambiente

Evidencia 5:

CHARLA EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

recursoshumanos@itla.edu.do

Buenos días estimada familia ITLA,
¡¡Están todos invitados!!!



Charla Virtual
**EDUCACIÓN
AMBIENTAL
Y PROTECCIÓN
DEL MEDIO AMBIENTE**

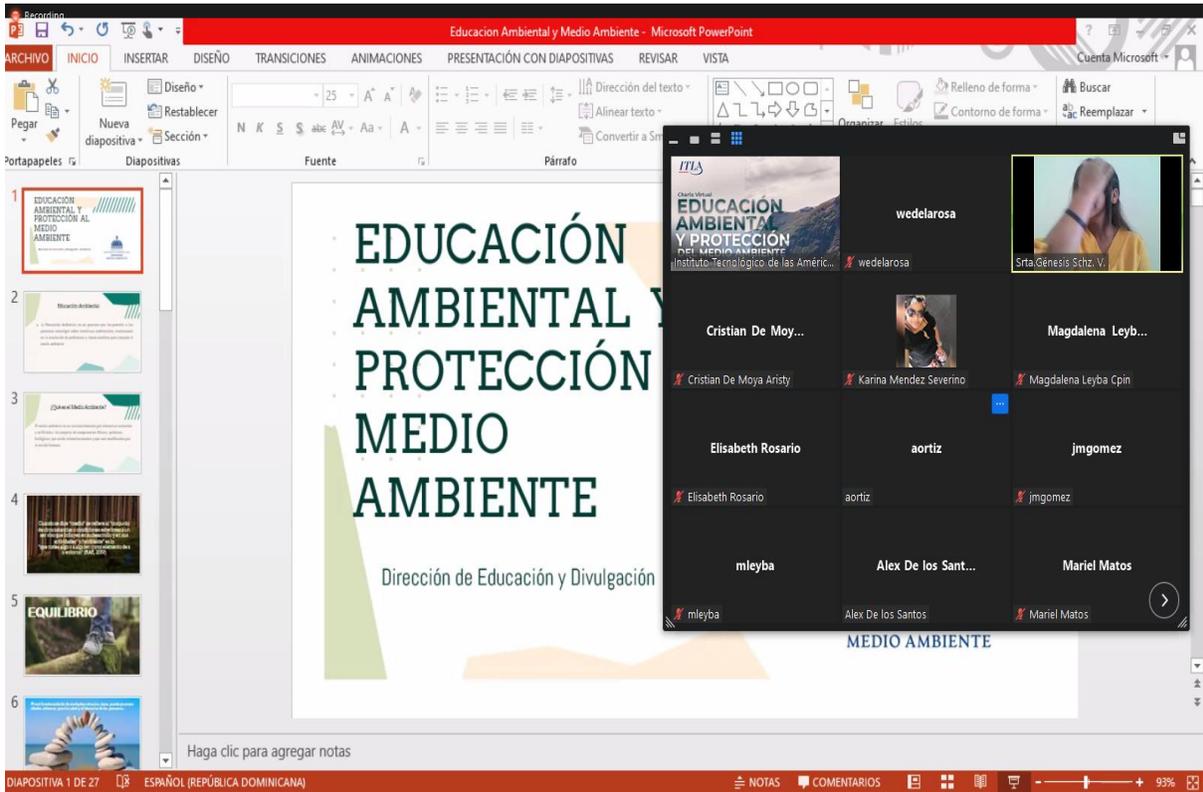
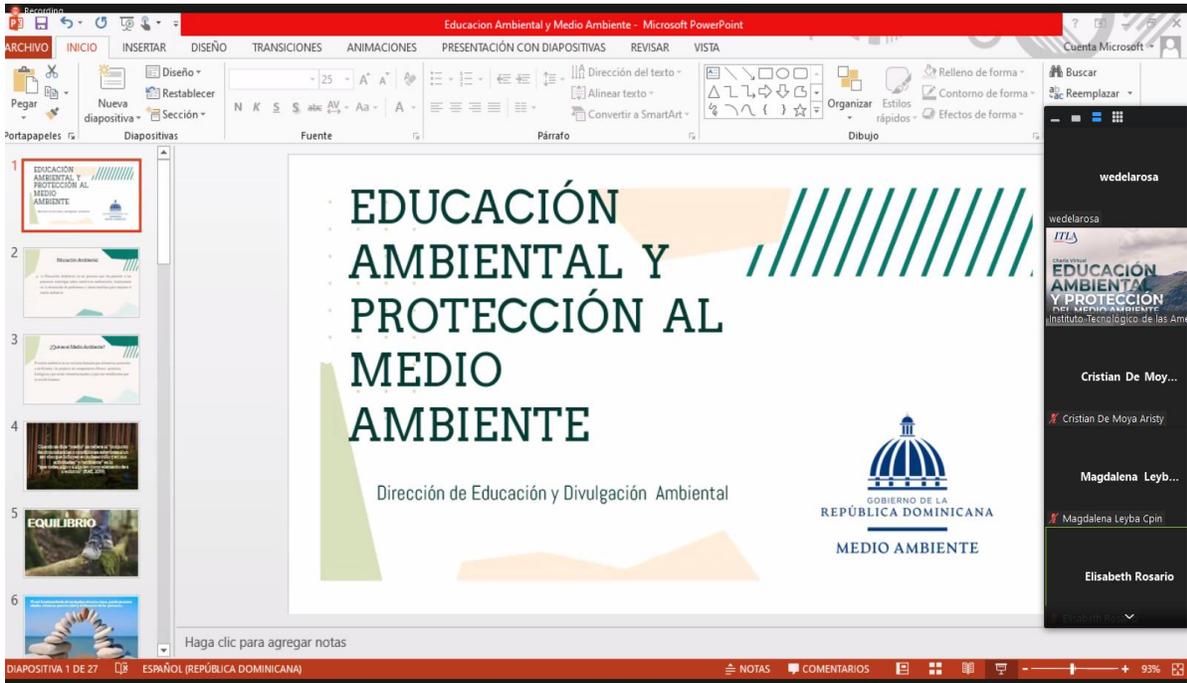
VIERNES 17 | 10:00AM

Modalidad: Virtual



Ministerio de Medio Ambiente

The image is a promotional flyer for a virtual seminar. It features a scenic background of a fjord with steep, forested mountains. The text is overlaid on a dark, semi-transparent rectangular area. At the top left is the ITLA logo. The main title is in large, bold, white and blue letters. Below the title, the date and time are listed, followed by the modality 'Virtual' and the Zoom logo. At the bottom, it identifies the organizing institution as the Ministry of the Environment.



Criterio 9: Resultados clave de Rendimiento

Subcriterio 9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público

- **Área de mejoras:** Resultados de la implementación de reformas del sector público.
- **Acciones realizadas:** Crear un tablero de medición de las reformas gubernamentales.

Evidencia 6: Nota: Esta tarea fue desestimada por situaciones internas de la institución, presentamos carta solicitando su desestimación, revisaremos el criterio y será incluida una tarea para el nuevo plan de mejora 2023.



Al : Ministerio de Administración Pública (MAP)

Asunto : Desestimación de tarea de indicador, Criterio 9, Subindicador 9.1, punto 7, del plan de mejora CAF 2022.

Fecha : 20 de Junio 2022

En el ITLA estamos desarrollando el sistema SIGEI. El cuál es el ERP que automatizara todas las operaciones del Estado dominicano, en este momento se ha liberado al MAP. El módulo de RRHH, en ese sentido el tema vinculado a los tableros de control, propuestos en el plan de mejora del CAF 2021, son soluciones que estarán visualizadas en el SIGEI. En el módulo de Planificación estratégica y operativa, que en este momento se está desarrollando bajo la cooperación del MEPYD.

Atentamente


Wanda De La Rosa S.
Encargada de Calidad en la Gestión


Alberto Ortiz
Director De Área de Planificación y Calidad

#ENTILAESTAMOSCAMBIANDO

RNC 42300589

Parque Cibernetico, Autopista Las Americas Km 27, Lt. Caleta, Boca Chica, Republica Dominicana

Tel 809.738.4852 | info@itla.edu.do | www.itla.edu.do | ITLARD

Criterio 9: Resultados clave de Rendimiento

Subcriterio 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.

- **Área de mejoras:** Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).
- **Acciones realizadas:** Creación de procedimiento, para medir la eficiencia del costo.

Evidencia 7: Esta tarea fue desestimada por situaciones internas de la institución, presentamos carta solicitando su desestimación, revisaremos el criterio y será incluida una tarea para el nuevo plan de mejora 2023.

