

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

[Instituto Tecnológico de la Américas]

FECHA:

[30 de junio 2025]

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

Guía CAF Poder Ejecutivo 2020
Página 2 de 63

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 2025-2028, involucrando al personal administrativo, docentes y estudiantes. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2025-2028 Votación para la elección de la misión y visión. Listado de Asistencia taller revisión misión y visión. Invitación a estudiantes, docentes y empleados en general. Plan de trabajo PEI 2025 - 2028]	[]
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 2025-2028. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, Plan estratégico Institucional 2025-2028, Análisis propuesto de valores y Votación para la elección de los valores institucionales, Plan de Trabajo PEI, Matriz con los valores seleccionados]	[]

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 Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Misión, Visión, Valores y la Política de Calidad han sido comunicadas y están visibles en cada uno de los departamentos a través de cuadros informativos, y están integradas en el Plan Estratégico Institucional, garantizando su difusión y alineamiento organizacional. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2025-2028, Comunicación del MEPyD, validación del PEI.	
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.	La Misión, Visión, Valores y política de calidad están desplegados en cuadros en los diferentes departamentos de la institución, así como están en el Plan estratégico Institucional. Evidencia: Socialización de la misión, visión y política de calidad vía correo electrónico a todo el personal, Socialización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 vía correo electrónico a todo el personal	
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).	La revisión de la misión, visión y valores se realiza desde la perspectiva estratégica cada 4 años, siendo su última revisión en el 2024. 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 2025-2028, se han realizado talleres, encuentros. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2025-2028, Minuta de Revisión por la Dirección 2024, Autenticación, protección de datos y protección de usuarios.	

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 que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Mediante la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), su marco jurídico y la aplicación e implementación del Código de Integridad del Instituto Tecnológico de las Américas de acuerdo con la Resolución 1/2022 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la institución ha desarrollado un sistema de prevención de comportamientos no éticos. Evidencia: Planilla actualizada de los miembros CIGCN ITLA, Código de Integridad, Pacto ético firmado por los proveedores]	
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 respecto entre los directivos/empleados a través de charlas e informaciones sobre conducta ética. Evidencia: Charla Relaciones laborales RR.HH. Capsulas de éticas enviadas por la OAI (Oficina de Acceso a la Información), a todo el personal.]	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):	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.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Evidencia: Manual de Funciones, Estructura Organizativa Resolución 02-2024, Manual de cargos y mapa de procesos basado en la norma ISO 9001:2015]	
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.	La institución implementa objetivos estratégicos y operativos cuantificables en todos sus niveles, utilizando indicadores de gestión para monitorear y evaluar el cumplimiento de metas, así como el impacto de sus acciones. Se crean las evaluaciones de desempeño anual y se realiza una medición trimestral. Evidencia: POA Institucional-Informes Trimestrales, Muestra de minutas Monitoreo acuerdo de desempeño.]	
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.).	El ITLA define en cada nivel de organización indicadores de objetivos y resultados esperados según las necesidades y expectativas de los grupos de interés con los que se interactúa. Evidencia: DC-GC-03 Matriz de Partes Interesadas, DC-PD-02 Política de Participación Social, Estadísticas de género de producción Institucional Técnico Superior y Educación Continua.]	
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.	A través del Procedimiento de Administración de Valoración del Riesgo (VAR), se da seguimiento a todos los riesgos identificados en la planificación operativa anual. A través del procedimiento de programación y ejecución de auditorías de control interno se realiza, por lo menos una auditoría al año. Evidencia: Informes Semestrales del VAR, Matriz de Riesgo, Plan y Programa de Auditoria de Control de Interno 2024]	

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.	El ITLA cuenta con un sistema de Gestión de Calidad desde el año 2006, siendo pionero en la implementación de las ISO 9001 en las instituciones públicas. Evidencia: Sistema de Gestión de Calidad, Certificación de la norma ISO 9001:2015, Autodiagnóstico CAF, Plan de Mejora Evaluación Quinquenal MESCyT/ITLA.]	
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.	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. Evidencia: Site de Documentación (Uso Interno), Correo Institucional, Carpetas compartidas, Boletín institucional, Grupo de WhatsApp interno, (Redes sociales, pág. web, medios)]	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	En el ITLA se proveen condiciones para el trabajo en equipo, la realización y gestión de proyectos y procesos. Evidencia: Seguimiento a metas institucionales, metas misionales (académicas), equipo de auditores internos, equipo de monitoreo de las NOBACI (Normas Básicas de Control Interno), Comité de Calidad, Resolución de comité de compras, Comisión de Integridad.]	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en la organización usando medios de gran 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. Evidencia: Site de Documentación (Uso Interno), Correo institucional, Asignación de flota, carpetas compartidas, boletín institucional, Grupo de WhatsApp interno y Redes sociales]	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y	La mejora continua de los procesos institucionales se refleja en la Revisión por la Dirección donde conforme a lineamientos de la norma se deben	

fomentando la retroalimentación de los empleados.	presentar las acciones de mejora del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) y se cuenta con el formulario de acciones correctivas y de mejora donde se registra y se da seguimiento a las acciones, Documento Externo SGC-MAP seguimiento a las acciones de mejora identificadas. Evidencia: Presentación de Revisión por la Dirección, Listado de Acciones Correctivas y de Oportunidades de Mejora, Listado de asistencia de los talleres impartidos por el área de calidad.]	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.	[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. Evidencia: Análisis FODA con los grupos de interés, difusión Carta compromiso, Lanzamiento del Modelo Educativo (listados 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 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 con la innovación y el desarrollo. Evidencia: Implementación del SIGEI, Acreditación ABET]	

Documento Externo
SGC-MAP

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 debe basarse en una cultura de confianza, asegurando un entorno de respeto e inclusión que prevenga cualquier forma de discriminación. Evidencia: Política de Admisiones, Política de Extensión y Desarrollo Social]	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Los empleados son informados periódicamente sobre los asuntos clave de la organización, fomentando una comunicación transparente y manteniéndolos al tanto de las decisiones y desarrollos importantes. Evidencia: Listado de asistencia de Reunión General de empleados y Minutas y comunicaciones internas]	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	La institución impulsa el desarrollo del personal mediante un plan de capacitación anual y un sistema de evaluación del desempeño. Evidencia: Plan de Capacitación Anual 2024, Muestra de Minutas de Monitores de evaluación del desempeño, Relación de evaluación del desempeño.]	
5) Motivan, fomentan y potencian a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La gestión de responsabilidades, autoridades y competencias se fortalece a través de una matriz de sucesión, estableciendo en los perfiles de puesto la responsabilidad de asumir cargos de manera interina en ausencia de líderes, de acuerdo con la estructura jerárquica. Evidencia: Procedimiento de Identificación y ejecución de la suplencia de un servidor]	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva	La institución contribuye con el desarrollo del personal a través del plan de capacitación anual estimulando el desarrollo de sus competencias.	

demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Evidencia: Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del personal, Plan de Capacitación Anual.
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	
La Institución creó un proceso mediante el cual se reconoce un/a colaborador/a por su destacada labor contribuyendo a los objetivos y metas de forma significativa, Evidencia: PR-RH-19 Programa de Reconocimiento a Colaboradores ITLA	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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.	Los grupos de interés del ITLA se exponen a un ejercicio de evaluación de necesidades y expectativas cada 4 años, información que sirve de insumo para elaborar el marco estratégico institucional pudiendo definir acciones que permitan cubrirlas de manera satisfactoria. Por igual todos los años se realiza la encuesta de satisfacción ciudadana. Evidencia: Análisis FODA con las partes interesadas, Matriz de Partes Interesadas V.0, Informe de Satisfacción Ciudadana.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	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: Implementación de políticas transversales, política de participación social	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Las políticas públicas relevantes para la organización han sido incorporadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). A través del dpto. Jurídico se	

	divulgan todas las leyes, decretos, normativa, resoluciones, etc. que impacten en el que hacer institucional. Evidencia: Matriz de políticas públicas vinculadas al PEI, PR-DL-02 Procedimiento para el Cumplimiento de las Disposiciones Legales]	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Los productos y servicios ofrecidos por la institución se alinean directamente con las políticas públicas y decisiones políticas, según las autoridades, sobre los recursos necesarios. Evidencia: Documento de Plan Estratégico 2024-2028, donde se declara explícitamente la relación del plan con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2024 - 2028, Plan de Gobierno 2024 - 2028, Los objetivos de Desarrollo Sostenible y los productos del ITLA.]	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).	La institución en el interés de fortalecer su relación con el empresariado en pro de la educación ha realizado acuerdos de colaboración con diversas instituciones gubernamentales y el empresariado. Evidencia: Acuerdo de colaboración MERCASID, Voluntariado Banreservas, Mujeres empresarias, Samsung, Acuerdo de becas superintendencia de Bancos, entre otros.]	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Desde el ITLA mantenemos actividades de participación con asociaciones culturales, recreativas, deportivas u otras organizaciones del sector educativo. Evidencia: Participación en la Charla: Duarte, Constitución y los Símbolos Patrios, Eventos deportivos interinstitucionales. ITLA y T-ECO group impulsa la transformación digital e innovación en el sector privado.]	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y	Mediante la creación del plan de comunicación interna y externa la institución ha identificado el tipo]	

desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.	de comunicación, los canales y objeto de la información según necesidad de publicación Evidencia: Matriz de Comunicación Interna y Externa-ITLA y Procedimiento para la Gestión de las Comunicaciones y el Manejo de Informaciones.	
---	--	--

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:		
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.	El ITLA, realiza un análisis institucional interno y externo cada 4 años donde se revisa la misión, visión y los valores institucionales. Se realiza un análisis FODA con los grupos de interés. Evidencias: Plan Estratégico 2025-2028, Matriz FODA	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La institución ha identificado los grupos de interés relevantes a través del levantamiento del Plan Estratégico Institucional. Evidencias: Matriz de partes interesadas	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	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	

Comentado [WD1]: Solicitar evidencias a minerba

	de cada uno de los Planes Operativos de forma trimestral para asegurar el cumplimiento de estos. Evidencias: Informe de cumplimiento Semestral POA (Planes Operativos Anuales) 2024	
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.	La institución analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas de la Institución. Evidencias: Análisis FODA institucional	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	De forma anual la institución define los Planes Operativos de cada departamento, los cuales están directamente asociados a la misión y visión institucional. Evidencias: POA consolidado 2025, Plan Estratégico Institucional 2024-2028.	

2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	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. Evidencia: Listados de asistencia, revisión del plan estratégico, FODA por grupo de interés, Modelo educativo se realizó consultando con los grupos de interés.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.		
	Actualmente, la institución realiza acciones que contribuyen a preservar el medio ambiente. A través de la ejecución del proyecto de Proto scanner 3D cumple con su rol de responsabilidad social. Evidencia: Procedimiento para la Gestión de la Preservación del Medioambiente, Listado de Beneficiario de Prótesis.	
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 2025, POA Consolidado 2025 y presupuesto institucional 2025 aprobado	

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, la planificación operativa y la formulación del presupuesto institucional se realiza atendiendo a las prioridades establecidas en el año Se realizó una modificación a la estructura	

	organizacional en función a las necesidades institucionales. Evidencia: Cronograma para la realización del PEI, correo Elaboración de los POA 2025]	
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 detallan sus objetivos y ejes estratégicos, que se cumplen a través de los Planes Operativos Anuales, que se especifican en actividades puntuales plasmadas en los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores de la institución. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2025-2028, Plan de mejora CAF, Matriz Oportunidad de Mejora]	
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.	Los logros institucionales son comunicados a través de nuestras redes sociales y otros medios de comunicación, para que sean de conocimiento de toda la organización y público en general. Evidencias: Boletín Institucional, capturar de las redes sociales y grupos de WhatsApp institucional]	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de estos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	La institución realiza un proceso de monitoreo, medición y evaluación constante, a través del departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP, monitorea, mide y evalúa el cumplimiento de los planes operativos. Estas revisiones son realizadas de manera trimestralmente, Semestral, Anual y Bianual. Evidencias: Informe de Ejecución Planes Operativos Trimestral, Semestral, Memoria Institucional 2024 y Bianual.]	

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:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Desde el área de tecnología se identifican áreas en los que sus procesos puedan automatizarse haciendo uso eficiente de la tecnología. Evidencias: Modulo de Admisiones y Modulo de Confirmación de Tiques vía 'QR' "Quick Response Code" Transporte ITLA estudiantes / Sistema SIGEI académico]	[]
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.	Formación que impulsan los espacios de desarrollo entre organizaciones tales como el acompañamiento por apares para el logro de la acreditación ABET, Interpretación de la ISO 21001 Evidencia: Modelo Educativo ITLA, ABET Fotos de acreditación. Listados y Certificados de Participantes en ISO 21001:2018]	[]
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Desde la Vicerrectoría Académica, la institución realiza proyectos de investigación que permitan impulsar la innovación y el desarrollo. Evidencia: Política de Investigación.]	[]
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: Correo electrónico para Quejas y Sugerencias, Buzón de Denuncias OAI, Portal de transparencia, Redes Sociales.]	[]
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 mediante el orden del levantamiento del presupuesto institucional.	[]

	Evidencia: Presupuesto aprobado, Plan de Compras 2025	
--	---	--

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, para reclutar personal según las competencias que exige el puesto que desempeñará. Evidencia: Planificación de RRHH/ Concurso Docente	
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 cuenta las competencias necesarias para el futuro.	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, Selección y Promoción del Talento Humano Externo e Interno.	
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.	Según el Reglamento 524-09 de reclutamiento y selección, y la requisición de personal y la descripción de puesto, la institución asegura 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, pruebas de conocimientos técnicos a través de la evaluación de desempeño se pueden	

	determinar capacitaciones necesarias para el colaborador. Evidencias: Formulario de Requisición de Personal y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Talento Humano Externo e Interno, Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Docente por Hora, Formulario para Requisición de Personal Docente.
--	---

4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La institución ha desarrollado e implementado un procedimiento de reclutamiento y selección de personal. Evidencias: Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal, Informe de ejecución Plan Trimestral.]	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Para la institución es de suma importancia el cumplimiento de las metas y el desempeño del personal, es por esto por lo que de forma anual se les otorga un bono de desempeño a todos aquellos que obtengan un promedio de 85 puntos Evidencias: Muestra de Minutas de Reunión acuerdo de Desempeño Laboral, Relación de los resultados evaluación 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.		

]]

La institución creo la política de Género, no es posible crear la unidad de género, ya que el MAP, establece que solo los ministerios pueden tener unidad de género, más si se puede crear la posición de un coordinador el cual trabajara con lo establecido en el procedimiento. Evidencia: Política de Género, Transversalización de la Igualdad y Promoción de los Derechos Humanos.	[No se evidencia la creación de una unidad de género en la institución.]
--	--

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, 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, teniendo en cuenta que las capacitaciones para ser aprobadas deben agregar valor a su puesto de trabajo. Evidencias: Procedimiento de capacitación y desarrollo del personal, Informe de ejecución del plan capacitaciones 2024 y el Formulario de Solicitud de Entrenamiento.]	[]
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	[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 realiza el plan anual de capacitaciones mediante	[]

	evaluaciones de desempeño y solicitudes de los supervisores.] Evidencias: Informe de ejecución del plan capacitaciones 2024.	
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).	La institución realiza capacitaciones normativas y técnicas contenidas en el Plan de Capacitación Anual. Las acciones de capacitación buscan satisfacer las necesidades formativas personales y organizacionales. Evidencias: Informe de ejecución del plan capacitaciones 2024]	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	La institución ofrece talleres y cursos tanto internos como externos. Los externos se realizan a través de 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: Informe de ejecución del plan capacitaciones 2024	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El Departamento de Recursos Humanos se encarga de inducir al personal de nuevo ingreso. En esta inducción se le comunica al nuevo empleado informaciones generales de los procesos de la institución. Evidencias: Procedimiento de Inducción del Personal Administrativo y Docentes Fijos.]	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	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. Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Talento Humano Externo e Interno, Alianzas con instituciones nacionales e internacionales que permitan la movilidad de nuestros empleados y docentes.]	
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).	La institución ofrece acciones formativas a disposición del personal bajo la modalidad presencial y virtual promoviendo el uso de las plataformas LMS. Evidencias: Informe de ejecución del plan capacitaciones 2024]	
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.	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.] Evidencias: Convocatoria y Listado de Asistencia a Charla Ética Prof. Moreta y Plan de Trabajo de CIGCN	
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.	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: Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal, Formulario de Evaluación de la Eficacia de la Capacitación.]	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La institución promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y trabajo en equipo.] Evidencias: Muestra de Minutas de Reuniones, Boletín de Comunicaciones y Muestra de Buzones de Quejas y Sugerencias	
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)).	La institución promueve de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados. Evidencias: Muestra de Buzones de quejas y sugerencias, y 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.	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, Procedimiento de planificación estratégica y operativa Evidencias: Matriz Acciones Correctivas Levantadas 2024, Procedimiento de Acciones correctivas, y Procedimiento para la Gestión de las Oportunidades de Mejora.]	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El consenso entre directivos y empleados en la definición de objetivos y su evaluación es un factor determinante en el éxito de nuestra institución. La implementación de estrategias de participación y el uso de herramientas de medición adecuadas favorecen un ambiente organizacional positivo y orientado a resultados. Por ello, es fomentamos una cultura de comunicación abierta y colaboración para garantizar el crecimiento sostenible de la institución.	

	Evidencias: Acuerdos de Desempeño y Minutas de seguimiento a los acuerdos de desempeño.]	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre la guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	[La institución realiza una encuesta anual a los empleados para conocer su grado de satisfacción. Evidencias: Encuesta de Clima laboral y Plan de mejora de la Encuesta de Clima 2024]	
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 trabajo adecuados y climatizados para la actividad que se realiza y realiza charlas y talleres sobre el cuidado de la salud, como operativos médicos planificados. Evidencias: Convocatoria y Listado de Atendidos a Jornada de Salud, RR. HH.COOP/ITLA, Jornada de Vacunación RR.HH., Charla higiene y salud laboral.]	
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: Formulario de Solicitud de Licencia y Beneficios adicionales, Permisos por Maternidad y Paternidad]	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	[La institución presta especial atención a aquellos empleados desfavorecidos por alguna situación de salud, ayudándolos a cubrir alguna enfermedad catastrófica si así lo solicita, Además hay áreas que cuentan con rampa para personas con discapacidad. Evidencias: PR-RH-09 Procedimiento Solicitud de Apoyo Enfermedades Catastróficas y FO-RH-20 Formulario Solicitud de Apoyo a Enfermedades Catastróficas.]	
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,	[La institución promueve actividades culturales y deportivas, además de realizar talleres en beneficio de la salud y bienestar de los colaboradores.	

apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Evidencias: Charlas vinculadas a la salud y el bienestar de sus colaboradores.]	
---	---	--

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: Listado de alianzas y convenios con sectores externos públicos y privados, nacionales e internacionales.]	[]
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración considerando el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambio de buenas prácticas y aspectos de la responsabilidad social, como el impacto socioeconómico 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: Préstamos 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 revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	El ITLA se mantiene activo para desarrollar e implementar proyectos junto con otras organizaciones del sector público. Todos los convenios cuentan con la estructura de compromisos de cada una de las partes y sus responsabilidades. Evidencia: Matriz de Acuerdos y Convenios Institucionales]	[]

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El departamento jurídico ha identificado los proyectos a desarrollar en materia de alianzas público/privadas. Evidencia: Contratos de alquiler de extensión Nagua y San Francisco de Macorís, Convenio Salesiano con extensión de Barahona.	
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 en la selección de proveedores se encuentra alineada con los indicadores establecidos por la Dirección General de Compras y Contrataciones, los cuales guían las prácticas éticas, sostenibles y responsables en los procesos de adquisición. Evidencia:	No se evidencia mecanismos para evaluar a los proveedores.

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.	El Departamento de Comunicaciones se rige por la política de información institucional, asegurando la coherencia y transparencia en los mensajes emitidos. Asimismo, la institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información, a través de la cual se garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública conforme a la normativa vigente. Evidencia: Procedimiento para la Gestión de las Comunicaciones y el Manejo de Informaciones y Manual de la OAI	

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.	Nuestros clientes son incentivados a expresar sus quejas y sugerencias a través de los diversos canales dispuestos por la institución para dichos fines, tales como el correo electrónico, los buzones físicos y electrónicos de quejas y sugerencias. Estas aportaciones y comentarios constituyen una valiosa herramienta para la mejora continua de los procesos organizacionales. Evidencia: Matriz de Quejas y Sugerencias, procedimiento de quejas y sugerencias, acta del comité de calidad, procedimiento de monitoreo, análisis y mejora de procesos.	
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.	La institución cuenta con un marco de trabajo claramente definido para la recolección de datos, sugerencias, reclamaciones y quejas por parte de los ciudadanos o clientes, utilizando para ello los medios adecuados que garantizan una comunicación efectiva y accesible. Evidencia: Matriz de quejas y sugerencias, correo departamental de Calidad, Buzón de sugerencias en la página web y físicos, Procedimiento de Quejas y Sugerencias, Informe de Satisfacción Ciudadana	
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.	La institución tiene establecido un marco de trabajo específico para la recolección de datos, sugerencias, reclamaciones y quejas de los ciudadanos o clientes, empleando para ello los medios adecuados que aseguran un proceso accesible, transparente y eficaz. Evidencia: Servicios Comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano ITLA	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz y eficiente con un presupuesto general y cumpliendo la legislación vigente.	La gestión financiera de la institución está alineada con los objetivos estratégicos, garantizando un uso eficaz, eficiente y racional de los recursos, en función del logro de los resultados institucionales. Evidencia: Plan Operativo 2024, Programación Presupuestaria 2024]	]]
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Los riesgos y las oportunidades asociados a la gestión financiera son identificados y analizados sistemáticamente, con el fin de anticipar escenarios y fortalecer la toma de decisiones estratégicas.] Evidencia: Matriz de Riesgos 2024, Informe semestral de riesgos 2024	]]
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.	El ITLA garantiza la transparencia en la gestión financiera y presupuestaria, promoviendo el acceso a la información y el uso responsable de los recursos públicos. Evidencia: Publicación en el portal de transparencia de la página web del presupuesto 2023/2024 y la ejecución presupuestaria 2023/2024]	]]
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).	En el ITLA se vela por una gestión eficaz de los recursos financieros mediante el análisis riguroso de las ofertas para la adquisición de equipos y materiales, en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas. Evidencia: Ejecución del Gasto Trimestral 2024 Actas de adjudicación procesos varios de compras, Indicador SISCOMPRAS.]	]]
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.).	El ITLA dispone de controles presupuestarios y de costos efectivos para la gestión de sus programas y proyectos, asegurando el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Evidencia: Presupuesto aprobado 2024 y 2025]	]]

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están claramente delineadas, con el objetivo de garantizar un control financiero centralizado que asegure la correcta gestión de los recursos y el cumplimiento de las normativas vigentes. Evidencia: Manual de Organización y funciones y Organigrama aprobado por el MAP	
---	--	--

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. Evidencia: Base de Datos Estudiantes, Sistema de SIGEI y Sistema de Transporte	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La información disponible externamente es procesada, almacenada y utilizada de manera eficaz, garantizando su accesibilidad y aplicabilidad para la toma de decisiones estratégicas. Evidencia: Reportes de backups de bases de datos, servidores en la nube, respaldos fuera y dentro de la institución, Procedimiento Creación y/o Respaldo de la información (Backups)	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El ITLA se caracteriza por ser una institución líder en innovación tecnológica, destacándose por su capacidad para desarrollar y potenciar oportunidades digitales, así como por su enfoque en aumentar los conocimientos tecnológicos de los usuarios.	

	Evidencias: Plataforma del ITLA Campus Virtual, Microsoft 365, Portales SIGEI Académico y Orbi, Educación Permanente.]	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	[La información institucional se difunde a través de una estructura establecida, asegurando su alcance efectivo a todos los empleados de la organización. Evidencia: Correo Institucional, grupo interno de WhatsApp (Comunicaciones)]	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	[La información institucional del ITLA es gestionada y controlada de manera rigurosa, garantizando su exactitud, confidencialidad y acceso adecuado conforme a las normativas establecidas. Evidencia: Procedimiento de Inducción del Personal Administrativo y Docentes Fijos, Sistema de Gestión Documental de Calidad.]	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	[Los conocimientos del personal del ITLA son continuamente actualizados e intercambiados dentro de la organización, promoviendo un ambiente de aprendizaje constante y colaboración. Evidencia: Procedimiento de Inducción del Personal Administrativo y Docente, Listado entrenamiento responsable de procesos, Matriz de Modificaciones, Creaciones de Documentos, Plataformas digitales, internet]	
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.	[Información clave, como estadísticas, ejecución presupuestaria, nómina y datos de inscritos, se publica de manera transparente a través del portal de datos abiertos, facilitando el acceso público y promoviendo la rendición de cuentas. Evidencia: https://transparencia.itla.edu.do/datos-abiertos/]	
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.	[La información organizacional se conserva dentro de la institución en la medida de lo posible, asegurando su disponibilidad, integridad y resguardo]	

	conforme a las políticas internas de gestión de la información. Evidencia: Uso de carpetas Compartidas y “OneDrive del Dpto. de Calidad y la Dirección de Planificación”, Procedimiento de Identificación y Ejecución de la suplencia de un servidor.	
--	---	--

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 se diseña considerando los objetivos estratégicos, al vincular las operaciones de los distintos departamentos con los ejes del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) Evidencia: POA del Dpto. TIC 2024, adecuación a las normativas del órgano regulador OGTIC	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El ITLA ha implementado procesos orientados a la gestión de los recursos tecnológicos, incluyendo los equipos informáticos, las herramientas utilizadas y el análisis de su impacto institucional. Evidencia: Procedimiento de Vida útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a éstos y sus Periféricos	
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.).	La institución ha implementado un sistema de gestión de tiques basado en software de código abierto, el cual ha sido personalizado para responder a las necesidades institucionales. A través de este sistema, los usuarios pueden canalizar solicitudes hacia las áreas de tecnología, mantenimiento y factoría de contenido. Evidencia: Sistema de Tiques GLPI Inicio - GLPI (itla.edu.do)	

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.	La Institución para asegurar la aplicación efectiva de las tecnologías, hace uso de herramientas y servicios en la nube, fomenta la participación de los actores clave y promueve la digitalización de la información estratégica. Evidencias: Correo Institucional, Carpeta Compartida, Uso de Moodle (Aula Virtual), Buzones en la página Web, Redes sociales, Backup en la nube de la base de datos y los perfiles de los usuarios administrativos.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) contribuyen a la mejora continua del servicio ofrecido, la incorporación de las TIC permite mejorar la eficiencia, calidad Evidencia: Sistema de Transporte SIGEI/ITLA, Pago en Línea de todos los servicios académicos SIRITE, Informe de Encuestas de Satisfacción en general. Buzón Digital de Quejas y Sugerencias ITLA	
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.	La institución dispone de manuales y procedimientos establecidos para asegurar la continuidad operativa en caso de desastres naturales, incidentes críticos o fallos en los sistemas tecnológicos. Evidencias: Procedimiento de creación y respaldo de información (Backup), Manual de Políticas de Seguridad de la Información ITLA	
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.	La institución adopta políticas orientadas al cuidado del medio ambiente y a la responsabilidad social con los usuarios, contribuyendo así a la implementación de buenas prácticas en el uso de los recursos disponibles. Evidencias: Procedimiento de Vida útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a éstos y sus Periféricos.	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	El ITLA gestiona de manera equilibrada la eficiencia y eficacia del uso del espacio físico y la movilidad dentro de la organización, alineándose con las necesidades y expectativas de los usuarios. Evidencia: Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura V.4, Formulario completados Lista de Chequeo de Tareas Diarias V.3 y Formulario-de-Chequeo-Edificios-Académico-V.I	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	En la institución la gestión del uso de las instalaciones se realiza de forma eficiente, considerando los objetivos estratégicos, las necesidades operativas y las restricciones físicas existentes. Evidencia: Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura V.4,	
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.	La institución asegura un uso eficiente y rentable de sus edificaciones, equipamientos y materiales, contribuyendo a una gestión sostenible de los recursos. Evidencia: Contratos de proveedores para servicios de mantenimiento a equipos, fichas de mantenimientos a edificios.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Las instalaciones del ITLA están disponibles para el uso de la comunidad local, facilitando el acceso a los recursos institucionales. Evidencia: Carta solicitud y Aprobación y/o Agenda de Uso salones, ITLA.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	La gestión del transporte y de los recursos energéticos en la institución se lleva a cabo de manera sostenible, eficaz y eficiente, contribuyendo	

	a la optimización de recursos y al respeto por el medio ambiente. Evidencia: Publicación de Horarios de rutas y transporte administrativo y estudiantes, Procedimiento de Solicitud de Transporte Interno, Acta de Adjudicación compra lámparas LED.]	
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).	[La accesibilidad física a los edificios está diseñada para satisfacer las necesidades de los empleados, ciudadanos y clientes, garantizando que se ajusta a sus expectativas y requerimientos específicos. Evidencia: Acceso a amplio parqueo para administrativos y ciudadanos/clientes, acceso por Rutas de Transporte Público.]	[]

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 realizado la identificación, mapeo, descripción y documentación de los procesos, clasificados en misionales, estratégicos, de monitoreo y de soporte. La documentación relacionada con procedimientos, políticas, manuales e instructivos se ajusta al procedimiento de información documentada, lo que garantiza su estandarización. Asimismo, se dispone del SITE de Calidad, un repositorio accesible que alberga todas las documentaciones actualizadas de los procesos. Evidencias: Procedimiento de Control de Información Documentada, Mapa de Procesos.]	[]

2) Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La institución optimiza la gestión de sus procesos, aprovechando las oportunidades que brinda el manejo adecuado de los datos. Evidencias: Sistema Documental de calidad (SITE)	
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 ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Los dueños de procesos realizan evaluaciones periódicas para analizar y gestionar posibles cambios, siguiendo el Procedimiento de Control de la Información Documentada. Asimismo, los POA anuales permiten la identificación y gestión de riesgos relacionados con los procesos institucionales. Evidencias: Procedimiento de Control de Información Documentada, Formulario de solicitud de cambio, modificación y absolutización de documentos, Procedimiento de Administración y Valoración del Riesgo.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La institución ha identificado y definido adecuadamente las responsabilidades asociadas a cada proceso. Dichas responsabilidades se encuentran documentadas en el manual de puestos y en los procedimientos, donde se detallan las funciones correspondientes a los dueños de procesos. Evidencias: Manual de Descripción de Cargos, Manual de Organización y Funciones V.2, Sistema Documental de Calidad (SITE).	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	La institución a intervalos regulares realiza auditorías internas donde determina cambios en los procesos y la simplificación de estos, si es necesario. Evidencias: Informe de Auditoría Interna de Calidad 2024, Informe de Auditoría de control Interno 2024	
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.	La institución está comprometida con la mejora continua de sus procesos, promoviendo la eficiencia, la calidad y la innovación en su gestión.	

	Evidencias: Acreditación ABET 2024, Solicitudes de capacitación para los docentes de la institución en materia de investigación, Proto scanner 3D, Recertificación de Norma ISO 9001:2015	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	La institución cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, mediante la cual los grupos de interés pueden conocer los servicios que se ofrecen. Los servicios descritos en esta carta son monitoreados de forma constante para evaluar su eficacia. Además, se da seguimiento a los acuerdos de desempeño, los cuales son monitoreados trimestralmente. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano, Minutas de Acuerdos de Desempeño.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La institución lleva a cabo revisiones y mejoras continuas en sus procesos con el objetivo de garantizar la protección de los datos, mediante la implementación de respaldos periódicos, el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de datos personales y la preservación de la información sensible del Estado. Evidencias: Procedimiento de Creación y Respaldo de información (Backup) V.3, 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.	Con el propósito de mejorar continuamente sus procesos, la institución promueve la participación de los ciudadanos y clientes a través de mecanismos como encuestas de satisfacción, grupos focales, buzones de quejas y sugerencias, el correo electrónico de calidad (calidad@itla.edu.do) y la	

	Oficina de Acceso a la Información. Estos canales constituyen las principales vías para recibir opiniones, conformidades, inconformidades o sugerencias relacionadas con los servicios ofrecidos. Evidencias: Informe de encuesta de satisfacción Ciudadana 2024, Matriz de seguimientos a las Quejas y Sugerencias // Procedimiento de Quejas y Sugerencias, Matriz de Partes Interesadas, Invitación para Participar en Grupos Focales, Resultados Encuesta de Grupo Focales.]	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La institución evalúa recurrentemente la satisfacción de los clientes a través de encuestas, buzones de quejas y sugerencias en sus instalaciones, así como líneas telefónicas y correos electrónicos, con el fin de conocer su opinión y mejorar los procesos para cumplir con sus expectativas. Evidencias: Informes de encuestas de satisfacción 2024, Matriz de seguimientos a las Quejas y Sugerencias y Procedimiento de Quejas y Sugerencias.]	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	En la institución promovemos activamente la diversidad y la igualdad de género, con el objetivo de atender de manera equitativa y eficaz las necesidades de nuestros usuarios. Evidencias: Encuesta de satisfacción 2024, Reglamento académico, Política de admisión, Política de Bienestar Estudiantil, Política de Bienestar Institucional, Campaña mujeres en TIC's Becas Enfocadas a las Mujeres a estudiar Tecnología Educación Superior.]	
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	La institución promueve la accesibilidad a través del uso de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, X y TikTok), página web institucional, así como también brochures y	

variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	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: Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano 2023, Página Web Institucional ITLA, Redes Sociales ITLA]	
--	---	--

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 identificado y definido su posición dentro de la cadena de prestación de servicios, lo que permite una mejor articulación y gestión de sus procesos. Evidencias: Mapa de Procesos V.I, Carta Compromiso al Ciudadano 2024]	]
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución ha establecido sinergias y coordinados procesos con actores clave del sector público, privado y del ámbito no lucrativo, fortaleciendo así su red de colaboración.] Evidencias: Matriz de Acuerdos y Convenios.	]
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La institución ha desarrollado un sistema compartido con los socios de la cadena de prestación de servicios, con el fin de facilitar el intercambio de datos de manera eficiente y segura. Evidencias: Desarrollo de Soluciones Tecnológicas para otras instituciones SIGEI/MAP/ITLA.]	]
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	La dirección y los empleados tienen la oportunidad de participar en el desarrollo, revisión y mejora de los procesos actuales, así como de proponer sugerencias para aumentar la eficiencia. Evidencia: Procedimiento de Quejas y Sugerencias.]	]

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: Autodiagnóstico CAF 2024, Certificación ISO 9001-2015, Talleres de Calidad 2024, Acuerdo de Prótesis con SENASA Proyecto ProtoScanner 3D.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La institución para expandirse a nivel nacional ha firmado acuerdos y convenios para lograr una meta conjunta que es establecerse en 10 localidades a nivel nacional. Evidencias: Acuerdos de Cooperación con el INDOTEL/ITLA.	

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).	Se recopila la percepción y retroalimentación de información respecto a diversos aspectos del desempeño institucional, en el mercado laboral.	

	Evidencias: Informe de Percepción del Mercado Laboral sobre Egresados y Pasante 2025	
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).	Medición de la satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios prestados por la institución. Evidencias: Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, con resultado de 77%.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La institución fomenta la participación de ciudadanos y clientes como parte de su compromiso con la mejora continua de los procesos. Evidencias: Informe de Satisfacción Docente y Servicios Académicos periodos T1-2024, Reporte de Quejas y Sugerencias por Buzones físicos y por Correo: calidad@itla.edu.do T2-2024	
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 pone a disposición de todos los ciudadanos y clientes información accesible relacionada con la transparencia, la calidad y los aspectos relevantes de sus programas académicos. Evidencias: informe de resultado del Portal Web Institucional y Portal de transparencia T2-2024	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La institución está comprometida con valores éticos como la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y el cumplimiento de normas y principios. Cuando una organización actúa con integridad, no solo cumple con la ley, sino que también se gana la confianza de sus clientes o ciudadanos, lo que es clave para su sostenibilidad y éxito a largo plazo. Evidencia: % Evaluación del Portal de transparencia gubernamental a mayo T2-2024 a enero 2025.	

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 7.7 de 10 en la confianza que tienen los ciudadanos/clientes hacia la organización Evidencia: Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024	
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.).	El ITLA brinda diversos servicios físicos y digitales con una accesibilidad óptima para todo tipo de personas. Estamos comprometidos con ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros usuarios. Evidencias: informe de resultados de la Carta compromiso al Ciudadano 2025, con un resultado de 97%.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	De acuerdo con los compromisos asumidos en la Carta Compromiso en el 2025 la institución obtuvo un 97% Evidencias: informe de resultados de la Carta compromiso al Ciudadano 2025, con un resultado de 97%.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	La institución se esfuerza por ofrecer un servicio acorde a las necesidades de cada usuario, teniendo en cuenta sus características específicas. Por ello, se adaptan los servicios según la edad, género, discapacidad u otras condiciones particulares, garantizando una atención inclusiva y personalizada. Evidencias: Procedimiento de Admisiones, Política de Bienestar Estudiantil, Informe de	

	satisfacción ciudadana 2024, el cual presenta estadísticas de género, edad, posición laboral]	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	El 95% de los estudiantes utiliza el innovador sistema de reserva en línea para acceder al servicio de transporte. Evidencias: 95% de los estudiantes utilizan el Sistema Automático de Ticket de Transporte ITLA, medición al TI-2024]	]]
6) Agilidad de la organización.	Los servicios académicos comprometidos en la carta compromiso reflejan que son entregados a tiempo en un 99% Evidencias: informe de resultados de la Carta compromiso al Ciudadano 2025, con un resultado de 97%.]	]]
7) Digitalización en la organización.	La institución se preocupa por garantizar que la información sea precisa y clara, y esté siempre disponible para los ciudadanos y clientes a través de los diversos medios de comunicación con los que cuenta. Evidencias: Implementación en un 90% de los Servicios en línea, Implementación de SIGEI – RRHH, al TI-2024]	]]

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación con:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	7.4 % 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 resultados de la Carta compromiso al Ciudadano 2025]	]]

2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se establece un plazo de 10 días laborables para tramitar las quejas y sugerencias de nuestros clientes y usuarios. Evidencia: Informe de Carta Compromiso al Ciudadano 2025]	]]
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Los resultados de las medidas de evaluación aplicadas muestran un alto grado de cumplimiento con los compromisos asumidos y los estándares de calidad establecidos. No obstante, se identificó un 8% de insatisfacción entre los usuarios, lo cual evidencia áreas puntuales de mejora en la prestación de los servicios. Evidencias: Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, con resultado de 77%.]	]]
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	De acuerdo con los compromisos asumidos en la Carta Compromiso, en el 2025 la institución obtuvo un 97%. Evidencia: Informe de Cumplimiento Carta Compromiso 2025]	]]

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 9 canales de información que facilitan la comunicación con la comunidad. El 98% de la población del ITLA hace uso activo de estos medios, los cuales son: Página Web, Portal de Transparencia, Carta Compromiso, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, correos informativos y murales. Evidencias: Canales de información que son: Página Web, Portal de Transparencia, Carta Compromiso, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Correos informativos, Murales.]	

2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La institución se asegura de que la información proporcionada a los ciudadanos y clientes sea precisa, clara y esté disponible a través de los distintos medios de comunicación con los que cuenta. Evidencias: Actualización de la Página web en un 100% actualizado el portal de transparencia, informe de resultados Carta compromiso al Ciudadano 2025, Procedimiento de Comunicaciones actualizado.]	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El cumplimiento de los diferentes indicadores establecidos por el gobierno permite evidenciar los resultados institucionales y el compromiso con la mejora continua. Evidencias: 81.52% SISCOMPRAS TI-2024, ITICge, 94.38% Índice de Gestión Presupuestaria T4-2023, 91.35% NOBACI T2-2024, 94.60% SISMAP TI-2024	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	La institución posee un 99 % en el índice de transparencia gubernamental, además tiene el portal de transparencia y un encargado de acceso a la información para que cualquier cliente/ciudadano solicite información requerida. Evidencias: 95% de índice en el Portal de Transparencia ITLA al TI-2025]	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	77 % 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 Encuesta de satisfacción ciudadana 2024]	
6) Tiempo de espera.	74% 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 Encuesta de satisfacción ciudadana 2024]	

7) Tiempo para prestar el servicio.	74% 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 Encuesta de satisfacción ciudadana 2024	
8) Costo de los servicios.	El Departamento de Educación Permanente es medido con los clientes corporativos y esta evaluación toma en cuenta la consideración con los precios la cual tiene un resultado de 88.00% (2024-T4) Evidencia: Resultados Encuesta Clientes Corporativos 2024-T4	
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: Informe de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2025 y Catálogo de Servicios en Línea TI-2024	

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.	En la institución se fomenta la colaboración entre los diferentes grupos de interés para la toma de decisiones respecto a los productos y procesos que ofrece. Evidencias: 90% de grado de implicación para la realización del Plan Estratégico 2024-2028	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	El Departamento de Calidad gestiona las quejas y sugerencias recibidas a través de los diversos canales de la institución, utilizando una matriz implementada para dar un seguimiento adecuado a cada caso. Evidencias: El 100% de las quejas que se reciben en calidad y son canalizadas y resueltas así se evidencia	

	en la Matriz de Quejas y Sugerencias y los correos del ITLA	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El ITLA ha implementado nuevos métodos para mejorar la atención a los ciudadanos y hacer más eficiente el proceso de servicio. Evidencias: Se recibe un 90% de llamadas a través Chat en línea, Contact Center, Mesa de Ayuda	
4) Indicadores de cumplimiento con 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).	Nos enfocamos en cumplir con los indicadores relacionados con el género, así como con la diversidad cultural y social de los ciudadanos y clientes. Evidencias: Informe de Beneficiarias Beca Mujeres TIC y Becas Extensiones 2024	
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.	Realizamos encuentros con los grupos de interés para identificar sus necesidades y brindar respuestas más efectivas. Evidencias: listados de Reunión Vicerrector Académico y Profesorado, Informes de Encuesta de Satisfacción TI-2025, Informe de resultados Encuesta de satisfacción ciudadana 2024	

4. Resultados sobre digitalización y 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.	El ITLA cuenta con productos y servicios evaluados a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, con el fin de comprobar su eficiencia y eficacia. Evidencias: Informe de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2025	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución mide los resultados de los indicadores establecidos para evaluar la efectividad de las acciones implementadas en materia de transparencia.	

	Evidencias: 95% Evaluación del Portal de Transparencia	
--	--	--

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:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	[El ITLA monitorea de forma constante la imagen institucional y el rendimiento global de la organización frente a sus grupos de interés, la sociedad y los ciudadanos. Evidencia: Informe de Encuesta de Egresados 2024, Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 e Informe Encuesta Clima Laboral 2024]	[]
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	[La institución involucra al personal en la toma de decisiones, así como en la elaboración de la misión, visión y valores institucionales. El 100% de los empleados conocen la misión, visión y valores Evidencias: a través de reuniones se dan a conocer los puntos de reunión de Seguimiento de Plan Estratégico, Lista de Asistencia de Personal de Nuevo Ingreso en Taller de Inducción Gral. ITLA]	[]
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	[La institución promueve la participación del personal en las actividades de mejora continua, fomentando una cultura de colaboración, innovación y compromiso con la calidad. Evidencias: 90% del personal participa en el Plan de Mejora Auditoría Interna de Calidad 2024]	[]

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La institución vela porque todos los empleados comprendan la importancia del compromiso ético. Por ello, se realizan periódicamente talleres y charlas de sensibilización sobre estos temas. Evidencias: 80 % de los empleados conoce Documento Código de Pautas Ética a Colaboradores, enviado a través de Correos masivos a toda la institución, Campaña “En ITLA escuchamos tu Voz”]	]	]
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	La institución anual realiza la encuesta de clima laboral. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024]	]	]
6) La responsabilidad social de la organización.	Actualmente, se está llevando a cabo el proyecto de prótesis como parte de nuestra responsabilidad social. Evidencia: 437 beneficiarios hasta el 1 de mayo 2025, Listado de Beneficiarios Protoscanner 3D año 2025.]	]	]
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La institución, siempre en pro de la mejora continua, lleva a cabo proyectos de soluciones tecnológicas para diversas instituciones del estado, adaptados a sus necesidades específicas. Evidencias: 100% Implementación de SIGEI en otras entidades y Gubernamentales]	]	]
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La institución ha digitalizado los expedientes de todo el personal a través del SIGEI. Los que ha permitido obtener información de manera rápida y oportuna. Evidencias: 100% Implementación de SIGEI en otras entidades y Gubernamentales, Captura de Dashboard del SIGEI]	]	]
9) La agilidad de la organización.	A través de las mediciones obtenidas en la carta compromiso y la encuesta de satisfacción ciudadana	]	]

	se puede evidenciar el nivel de agilidad en la prestación del servicio de la institución. Evidencia: Informe Carta Compromiso al Ciudadano 2025 e Informe de Satisfacción Ciudadana 2024]	
--	--	--

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 organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	La capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral donde los colaboradores calificaron el criterio “El liderazgo en un 94.47% Evidencia: Informe de Clima Laboral 2024]	[]
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La organización se rige por cumplimientos de procesos en las distintas áreas de esta, gestionando la validación de los controles internos mediante las Normas Básicas de control Interno de 2do Grado. Evidencias: 93.05.% puntuación de Matriz Reporte NOBACI 2025]	[]
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Los colaboradores de la institución se evalúan por acuerdos de desempeño. Evidencias: 90% de los empleados tienen Acuerdos de Desempeño Elaborados 2024]	[]
4) La gestión del conocimiento.	La institución promueve el desarrollo de sus colaboradores mediante capacitaciones enfocadas en el fortalecimiento de sus competencias y el mejoramiento continuo de su desempeño laboral.". En la encuesta de clima obtuvimos un 94.38% Evidencias: 85% Plan de Capacitación Institucional 2024, Informe de encuesta de clima laboral 2024]	[]

5) La comunicación interna y los métodos de información.	En el ITLA la comunicación interna y los métodos de información representan una dimensión clave en la Encuesta de Clima Laboral ya que se permiten medir la efectividad con la que se difunden los mensajes institucionales y se promueve una cultura de información clara y accesible para todos los colaboradores. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Mediante la Encuesta de Clima Laboral, el ITLA identifica el nivel de reconocimiento otorgado al esfuerzo individual y colectivo, alcanzando un 90.40% de satisfacción en esta categoría. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	
--	--

Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión de mejora y cambio obtuvimos un 88.11%.

Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024

--	--

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.
--

Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA se mide varias dimensiones que expresan las condiciones del ambiente de trabajo y la cultura organizacional.

Evidencia: Informe Encuesta de clima laboral 2024

--	--

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión Calidad de Vida Laboral 94.01% y un 80.83% en Balance de trabajo y Familia. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión Equidad y género en un 82.08% Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión calidad de vida laboral en un 94.01% Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	

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.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión servicio profesional de carrera en un 83.87% Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	
2) Motivación y empoderamiento.	Mediante la Encuesta de Clima Laboral, el ITLA mide el grado de satisfacción de sus colaboradores en diversas dimensiones. Los resultados reflejan un 90.41% en la dimensión de reconocimiento laboral, un 91.52% en beneficios, y un 72.53% en salarios. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el ITLA se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la	

	dimensión de capacitación especializada y desarrollo 94.38% Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	
--	---	--

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.). Evidencias: Métrica de indicadores para novedades y riesgos humanos		
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Los procesos misionales, de apoyo y estratégicos son auditados regularmente, con un enfoque especial en la detección de oportunidades de mejora que permitan optimizar su desempeño. Evidencias: Informe de Auditoría Interna de Calidad 2024, Procedimiento para la Gestión de Oportunidades de Mejora	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han reportados casos de dilemas éticos en el año 2024	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La institución mantiene un compromiso constante con la responsabilidad social, participando regularmente en actividades voluntarias orientadas a generar un impacto positivo en la comunidad y entes de interés de la familia ITLA.	

	Evidencia: Bootcamp, Campamento de verano ITLA KID 2024, Semana Global de Emprendimiento 2024, Visita educativa 2025, Visitas Guiadas Escuela nacional Sordos.]	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con ellos y responder a sus necesidades (como el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención, número de quejas de los ciudadanos sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos).	La institución dispone de mecanismos establecidos para la atención y respuesta a los ciudadanos, los cuales incluyen el registro y análisis del número de quejas y atenciones recibidas, además de métricas destinadas a evaluar la eficacia y eficiencia del servicio prestado. Evidencia: Informe de Carta Compromiso al Ciudadano 2025, 60% del personal se capacitó con Charla de Servicio al Cliente 2024.]	[]

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 evaluaciones de desempeño anuales a todos sus colaboradores, con el objetivo de medir su rendimiento y fomentar la mejora continua. Evidencias: Resultados de las Evaluaciones de desempeño 2024]	[]
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Mediante la Encuesta de Clima Laboral, el ITLA mide la satisfacción de su personal en diversas dimensiones. En lo relativo al uso de la tecnología, se alcanzó un 91.82% de satisfacción, reflejando una percepción positiva sobre las herramientas tecnológicas disponibles para el desempeño laboral. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Laboral 2024]	[]

3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Con el objetivo de fortalecer el talento humano, la institución promueve el desarrollo de capacidades y habilidades en sus colaboradores mediante la implementación de actividades formativas y programas de capacitación. Evidencia: 69% índice del Plan de Capacitación ITLA 2024	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	A través de la Encuesta de Clima Laboral, el ITLA evalúa el nivel de satisfacción de sus colaboradores en distintas dimensiones. En la dimensión de reconocimiento laboral, se obtuvo un 90.41% de satisfacción, reflejando una percepción positiva sobre el valor que se otorga al esfuerzo y desempeño del personal. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	

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	Comprometida con el bienestar de la sociedad, nuestra institución contribuye positivamente a la calidad de vida de clientes y ciudadanos mediante la	

financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	ejecución de iniciativas culturales, sociales y humanitarias. Evidencia: Listado charla Seguro de Salud (SFS) y Seguro de Riesgo Laborales, Charla Beneficios de la ley 87-01 seguridad social.	
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.).	El Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) ha desempeñado un papel fundamental en la mejora de la reputación de la República Dominicana como un país comprometido con el desarrollo tecnológico, la sostenibilidad y el bienestar social, tanto a nivel local como global Evidencia: Informe de Ejecución de Servicios Generales 2024-2025, Informe Integral de la Gestión Ambiental y Plan de Reducción de la Huella de Carbono, Procedimiento para la gestión de protección al medio ambiente Autodiagnóstico de Sostenibilidad Ambiental Institucional, Procedimiento de Gestión de la Preservación del Medio Ambiente	No se ha realizado medición de la Gestión Ambiental y Plan de Reducción de la Huella de Carbono
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Como parte de su compromiso con la proyección social, el ITLA pone a disposición de la comunidad sus instalaciones para el desarrollo de actividades culturales, formativas y de interés colectivo. Evidencias: Los auditorios y salones del ITLA fueron cedidos en un 60% en el 2024, para Actividades realizadas, préstamo de Auditorio.	
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 organización contribuye al desarrollo económico tanto de la comunidad como del país, incidiendo además en procesos de toma de decisiones sobre aspectos relevantes como la seguridad, la movilidad y otras áreas estratégicas para el bienestar colectivo. Evidencia: Proyecto de elaboración de Prótesis	

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.	A través de la Encuesta de Clima Laboral, el ITLA evalúa el nivel de satisfacción de sus colaboradores en distintas dimensiones. En la dimensión de austeridad y combate a la corrupción, se obtuvo un 92.05% de satisfacción, reflejando una percepción positiva sobre la transparencia y el uso responsable de los recursos institucionales. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral 2024	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha realizado medición de este punto
7) Opinión pública 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 consolida una cultura ética integral, reflejada de forma constante en sus acciones, decisiones y comportamiento organizacional. Este compromiso se evidencia en el cumplimiento riguroso de las normativas vigentes y en su destacada posición dentro del Índice de Transparencia Gubernamental medido para el mes de febrero en un 98.67%. Evidencias: Reporte de Índice de Transparencia Gubernamental febrero 2025	

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	En los procesos de adquisición relacionados con rubros como combustible y transporte, la institución exige la certificación ambiental como requisito indispensable. Asimismo, se implementa una planificación estratégica de actividades enfocadas en la preservación del medio ambiente y el uso responsable de los recursos.	

de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Evidencia: Este indicador se cumple en un 90% a través del Procedimiento para la Gestión de la Preservación del Medio Ambiente V.0	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Vicerrector de Extensión y Desarrollo Social lleva a cabo reuniones periódicas con la comunidad, orientadas a recopilar información relevante que permita establecer necesidades y definir acciones concretas mediante las cuales la institución pueda contribuir al desarrollo y bienestar comunitario. Evidencia: Cobertura en prensa de junio 2024 a febrero 2025.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El Departamento de Comunicaciones realiza un monitoreo constante de las publicaciones relacionadas con la institución. Se brinda seguimiento a las menciones positivas para fortalecer la proyección institucional, y se gestionan adecuadamente aquellas publicaciones negativas, asegurando una respuesta oportuna y alineada a los principios de transparencia y mejora continua.] Evidencia:	No se han hecho mediciones de actividades comunicaciones Anuales.]
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 (Instituto Tecnológico de Las Américas) ha demostrado un apoyo sostenido como empleador a políticas de diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, como parte de su Plan de Mejora Institucional 2025. Evidencia: Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Talento Humano Externo e Interno	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		

||

	El ITLA reafirma su compromiso con el bienestar de sus colaboradores, ofreciendo apoyo en casos especiales relacionados con situaciones de salud y otras necesidades económicas, como parte de su política de acompañamiento y solidaridad institucional] Evidencia: Reporte de ayuda económica a Empleados para Gastos Médicos 2024.	
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).	Participación de nuestra máxima autoridad en charlas y conferencias en diferentes escenarios. Evidencia: Cobertura en prensa nacional junio 2024 a febrero 2025. Participación en Actividades de la MAE]	
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 hacia la organización una serie de programas enfocados en la prevención de riesgos de salud, con el objetivo de promover el bienestar físico y mental de los colaboradores y fomentar un entorno laboral saludable. Evidencia: Charlas en el 2024, Listado asistencia de Charlas, Jornada Médica ITLA Nov .2024, RR.HH. Charla Planificación Familiar, Taller Riesgo Laboral]	
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 ITLA (Instituto Tecnológico de Las Américas) ha comenzado a implementar acciones concretas relacionadas con la medición de la responsabilidad social y sostenibilidad ambiental como parte de su Plan de Mejora Institucional 2025. Algunas de las iniciativas destacadas incluyen: Concientización sobre el manejo de desechos contaminantes, Autodiagnóstico de huella de carbono, Compras sostenibles, Reducción del consumo energético.	

	Evidencia: Plan de Acción de Reducción de la Huella de Carbono, Informé Integral de la Gestión Ambiental y Plan de Reducción de la Huella de Carbono
--	--

--

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 cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	En el ITLA tenemos resultados obtenidos en cuanto a la cantidad y calidad de los servicios y productos ofrecidos, analizando su desempeño en relación con los estándares establecidos y la satisfacción de los usuarios Egresados en educación superior junio 2023 a la fecha. En educación Permanente para el junio 2024 a la fecha. En los programas de Extensión desde junio 2024 a la Fecha. Evidencia: informe de las memorias institucionales 2024, Estadísticas de Egresados ITLA al 2024	
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 donde se refleja que el 83% de los recién graduados de la promoción del 2024 están empleados. Evidencia: Informe de empleabilidad graduandos promoción 17va 2024	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en productos y resultados.	El ITLA está acreditado por ABET, un proceso de revisión por pares que busca asegurar que la	

	institución de educación superior cumple con los criterios de calidad establecidos para la profesión a la que prepara a sus estudiantes. Evidencias: Informe de la Acreditación ABET]	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Evidencias: Matriz de ejecución de Convenios	No se evidencia cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios]
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Se evidencias en el Año 2024, una Auditoría internas ISO 9001:2015, una auditoría externa ISO 9001:2015, una auditoría de parte del MESCyT, una auditoría de carta compromiso del MAP en el 2025. Evidencias: Informes de auditorías Internas y externas de la ISO 9001:2015 año 2024, Informe de Auditoría de Carta Compromiso 2025.]	]]
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: simulaciones interactivas y videojuegos, telecomunicaciones, inteligencia artificial, informática forense, energía renovable. Evidencia: Creación de una (l) nueva oferta académica, Actas/Resoluciones Del Consejo Académico.]	]]
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	No aplica por el tipo de institución]	]]

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Mediante los PACC, el ITLA administra las partidas presupuestarias anuales, alineando los recursos disponibles con los objetivos y metas departamentales. La eficiencia en la gestión de estos recursos se evidencia en el cumplimiento integral de la ejecución presupuestaria anual.	]]

	Evidencia: Ejecución Presupuestaria Anual 2024 y Enero – mayo 2025	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El ITLA ha diseñado mediante su sistema de gestión documental, procedimientos tanto para el monitoreo, análisis y mejora, así como las oportunidades de mejora, contribuyendo de forma directamente a la mejora de nuestros procesos. Evidencia: Auditorias al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 2024, Procedimiento para el Control de la Información Documentada V.14	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	El ITLA, en su búsqueda por aumentar la competitividad, ha participado activamente en esquemas de evaluación de alto nivel junto a otras casas de estudios superiores, con el propósito de fortalecer la reputación internacional de nuestros programas académicos. Evidencias: Informe de 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 Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) revisa y da seguimiento al grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas, mediante mecanismos formales como Matriz de Ejecución de Convenios. Evidencias: Matriz de ejecución de 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: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	A través de la implementación del SIGEI, se reduce el tiempo para la obtención de informaciones relacionadas al área de recursos humanos en todos sus subsistemas. Pago en línea de los servicios académicos. Evidencia: 90% de los usuarios del ITLA utilizan SIGEI, Pago en línea, sistema de transporte	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Como institución con un sistema de gestión de la calidad consolidado, el ITLA opera bajo planes de	

	mejora que incluyen el manejo sistemático y disciplinado de las observaciones, en estrecha colaboración con los departamentos. Este enfoque contribuye al mantenimiento y fortalecimiento de una cultura de calidad permanente en toda la organización. Evidencia: Informe de Auditoría Interna 2024/ISO 9001:2015]	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	En su esfuerzo por mantenerse competitivo y a la vanguardia, el ITLA ha participado en el Premio Nacional de Calidad, logrando un reconocimiento que destaca su compromiso con la excelencia en la gestión. Evidencia: Renovación de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad 2024, Certificación de Evaluación Quinquenal 2019-2024]	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución opera bajo los planes operativos anuales (POA) y los planes anuales de control presupuestario (PACC), coordinados con las partidas presupuestarias correspondientes. La ejecución de estos planes se realiza de manera trimestral, siguiendo los lineamientos y normativas de control gubernamental establecidos. Evidencia: Informe Anual de Autoevaluación de la Ejecución Física y Financiera 2024 Ejecución Presupuestaria Físico-Financiera Enero/marzo 2024.]	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	La institución proporciona resultados vinculados al costo-efectividad, enfocándose en los logros obtenidos y el impacto generado, con el objetivo de maximizar los resultados mientras se optimizan los costos. Evidencias: Informe Anual de Autoevaluación de la Ejecución Física y Financiera 2024]	

	Ejecución Enero/Febrero/marzo 2024.	Presupuestaria	Financiera	
--	--	----------------	------------	--

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.

Documento Externo
 SGC-MAP