

**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 2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.I. 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 actualizado su Misión y Visión Institucional en el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025–2028, mediante un proceso participativo que involucró al personal administrativo, docentes y estudiantes. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2025–2028. Registro de votación para la elección de la Misión y Visión. Listado de asistencia al taller de revisión de la Misión y Visión. Convocatorias dirigidas a estudiantes, docentes y personal en general. Plan de trabajo del 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 han sido actualizados y definidos en el marco del Plan Estratégico Institucional 2025–2028, como resultado de un proceso participativo y de análisis. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano. Plan Estratégico Institucional 2025–2028.	

	Documento de análisis y propuesta de valores. Registro de votación para la selección de los valores institucionales. Plan de trabajo del PEI. Matriz con los valores institucionales 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 debidamente comunicadas y se encuentran visibles en todos los departamentos mediante cuadros informativos. Asimismo, están integradas en el Plan Estratégico Institucional, lo que garantiza su adecuada difusión y alineación en toda la organización. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2025–2028. Comunicación del MEPyD. Documento de 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 la Política de Calidad se encuentran difundidas mediante cuadros informativos en los distintos departamentos de la institución, y están integradas en el Plan Estratégico Institucional, asegurando su conocimiento y apropiación por parte del personal. Evidencias: Socialización de la Misión, Visión y Política de Calidad vía correo electrónico a todo el personal y 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	La revisión de la Misión, Visión y Valores se realiza desde una perspectiva estratégica cada cuatro años, siendo la más reciente en 2025. Asimismo, la alta dirección evalúa	

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).	periódicamente el marco institucional en las reuniones de Revisión por la Dirección, donde se analizan las necesidades de actualización en función de los cambios del entorno externo, en el contexto de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025–2028. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2025–2028, Minuta de Revisión por la Dirección 2025, Documentación sobre 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.	A través de 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, conforme a la Resolución núm. 1/2022 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la institución ha establecido un sistema orientado a la prevención de conductas no éticas. Evidencias: Planilla actualizada de los miembros de la CIGCN del ITLA. Código de Integridad institucional. 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 promueve y fortalece la confianza, la lealtad y el respeto entre directivos y colaboradores mediante charlas y acciones de sensibilización sobre conducta ética. Evidencias: Listados de asistencia y convocatoria a Charla sobre relaciones laborales impartida por Recursos Humanos.	

	Cápsulas informativas de ética enviadas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI) 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): 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.	A través de la adopción de la norma ISO 9001:2015 y el respaldo de una estructura organizativa debidamente documentada, se garantiza una gestión eficiente basada en procesos. Evidencias: Manual de funciones. Estructura organizativa (Resolución 03-2025). Manual de cargos. Mapa de procesos alineado con 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 dispone de objetivos y resultados medibles en sus distintos niveles de gestión, respaldados por indicadores de desempeño que permiten evaluar de manera sistemática el cumplimiento de metas y el impacto institucional, fortaleciendo la toma de decisiones y la mejora continua. Evidencias: Autodiagnóstico CAF y Plan de Mejora CAF	No se evidencia la automatización de la trazabilidad del Plan de Mejora CAF.
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	El ITLA establece, en cada nivel organizacional, indicadores de objetivos y resultados esperados, alineados con las necesidades y expectativas de los grupos de interés con los que interactúa. Evidencias: DC-GC-03 Matriz de Partes Interesadas. DC-PD-02 Política de Participación Social.	

participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	Estadísticas de género de la 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 la Valoración del Riesgo (VAR), se da seguimiento a los riesgos identificados en la planificación operativa anual. Asimismo, mediante el Procedimiento de Programación y Ejecución de Auditorías de Control Interno, se realiza al menos una auditoría anual para fortalecer el control y la mejora continua institucional. Evidencias: Informes semestrales del VAR. Matriz de riesgos.	
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 la Calidad implementado desde el año 2006, posicionándose como institución pionera en la adopción de la norma ISO 9001 en el sector público. Este sistema se mantiene vigente y en mejora continua, alineado con estándares internacionales de calidad. Evidencias: Sistema de Gestión de la Calidad. Certificación de la norma ISO 9001:2015. Autodiagnóstico CAF. Plan de mejora derivado de la 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 efectiva entre las partes internas y externas, el ITLA dispone de diversos canales formales e informales que facilitan el flujo oportuno de la información, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Evidencias: Site de documentación (uso interno). Correo institucional, Carpetas compartidas. Boletín institucional y Grupos de WhatsApp internos.	

	Redes sociales institucionales, página web y medios de comunicación.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	En el ITLA se fomentan y garantizan condiciones que facilitan el trabajo en equipo, así como la gestión y ejecución eficiente de proyectos y procesos institucionales. Evidencias: Seguimiento a metas institucionales y metas misionales (académicas). Equipo de auditores internos. Equipo de monitoreo de las NOBACI (Normas Básicas de Control Interno). Comité de Calidad. Resoluciones del 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 efectiva entre los actores internos y externos, el ITLA dispone de diversos canales institucionales que facilitan el flujo oportuno de la información, contribuyendo al logro de los objetivos y al fortalecimiento de la gestión institucional. Evidencias: Site de documentación (uso interno). Correo institucional. Asignación de flota. Carpetas compartidas. Boletín institucional. Grupos de WhatsApp internos. Redes sociales institucionales.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La mejora continua de los procesos institucionales se evidencia en la Revisión por la Dirección, donde, conforme a los lineamientos de la norma, se presentan y evalúan las acciones de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Asimismo, la institución cuenta con un formulario de acciones correctivas y de mejora que permite registrar, dar seguimiento y asegurar la implementación de dichas	

	acciones, en coordinación con el documento externo SGC-MAP para el seguimiento de las oportunidades de mejora identificadas. Evidencias: Presentación de la Revisión por la Dirección. Listado de acciones correctivas y oportunidades de mejora. Listados de asistencia a 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 institucional se reflejan en la formulación y revisión del Plan Estratégico Institucional, en el cual se consideran tanto los colaboradores como los principales grupos de interés relevantes, garantizando un enfoque participativo y alineado al contexto institucional. Evidencias: Análisis FODA realizado con los grupos de interés. Difusión de la Carta Compromiso. Lanzamiento del Modelo Educativo con sus respectivos 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,	El ITLA evidencia un firme compromiso con la innovación y el desarrollo continuo, impulsando iniciativas orientadas a la modernización de sus procesos y a la mejora de la calidad académica y administrativa. Evidencias: Informe del Sistema Integrado de Gestión Educativa Institucional (SIGEI) y Acreditación ABET.	

empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).		
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 colaboradores se fundamenta en una cultura de confianza, promoviendo un entorno de respeto e inclusión que previene cualquier forma de discriminación dentro de la institución. Evidencias: 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 colaboradores son informados de manera periódica sobre los asuntos clave de la organización, promoviendo una comunicación transparente que les permite mantenerse al tanto de las decisiones y avances institucionales relevantes. Evidencias: Listados de asistencia a reuniones generales 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 promueve el desarrollo integral del personal mediante la implementación de un plan de capacitación anual y un sistema de evaluación del desempeño, orientados a fortalecer las competencias y mejorar la gestión del talento humano. Evidencias: Plan de capacitación anual 2025. Muestra de minutas de monitoreo de la evaluación del desempeño y Relación de evaluaciones del desempeño.	
5) Motivan, fomentan y potencializan 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 mediante la implementación de una matriz de sucesión, la cual establece en los perfiles de puesto la asignación de funciones para la asunción de cargos de manera interina en ausencia de los líderes, conforme a la estructura jerárquica institucional.	

	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 demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	La institución contribuye al desarrollo del personal mediante la implementación de un plan de capacitación anual, orientado a fortalecer y estimular el desarrollo de sus competencias profesionales. Evidencias: Procedimiento de capacitación y desarrollo del personal y Plan de capacitación anual.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	En el ITLA se reconocen los colaboradores conforme al procedimiento institucional, promoviendo la motivación y el compromiso entre los colaboradores. Evidencias: Convocatoria, Número de nominaciones recibidas, fotos, Satisfacción de los colaboradores reconocidos y descripción de criterios de selección de cada colaborador reconocido.	

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 son sometidos a un proceso de evaluación de necesidades y expectativas cada cuatro años, cuyos resultados sirven como insumo para la elaboración del marco estratégico institucional, permitiendo definir acciones orientadas a su atención y satisfacción. Asimismo, de manera anual se aplica la encuesta de satisfacción ciudadana para dar seguimiento continuo a dichas percepciones.	

	Evidencias: Análisis FODA con las partes interesadas, Matriz de partes interesadas e Informe de satisfacción ciudadana.]	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El ITLA mantiene un firme compromiso con la colaboración en el levantamiento y desarrollo de políticas públicas vinculadas al sector al que pertenece la institución, promoviendo la participación y el trabajo conjunto con los actores relevantes. Evidencias: Informe de Implementación de Políticas Transversales y 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), asegurando su alineación con el quehacer institucional. Asimismo, a través del Departamento Jurídico se divulgan las leyes, decretos, normativas y resoluciones aplicables, garantizando su conocimiento y cumplimiento en todos los niveles de la institución. Evidencias: Matriz de políticas públicas vinculadas al PEI y 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 encuentran alineados con las políticas públicas y las decisiones de las autoridades competentes, garantizando la coherencia en la asignación y uso de los recursos necesarios para su ejecución. Evidencias: Documento del Plan Estratégico Institucional 2025–2028, donde se establece la relación con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2024–2028, el 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, con el propósito de fortalecer su vinculación con el sector empresarial y contribuir al desarrollo educativo, ha establecido acuerdos de colaboración con diversas entidades gubernamentales y empresas del sector privado. Evidencias: Acuerdo de colaboración con MERCASID, Programa de voluntariado con Banreservas, Alianza con Mujeres Empresarias. Acuerdo de colaboración con Samsung, Acuerdo de Becas con la Superintendencia de Bancos.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Desde el ITLA se desarrollan y promueven actividades de participación junto a asociaciones culturales, recreativas, deportivas y otras organizaciones del sector educativo, fortaleciendo la vinculación institucional con la sociedad. Evidencias: Charla “Duarte, Constitución y los Símbolos Patrios”, Eventos deportivos interinstitucionales, Iniciativa conjunta ITLA y T-ECO Group para impulsar la transformación digital e innovación en el sector privado.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.	Mediante la implementación del Plan de Comunicación Interna y Externa, la institución ha identificado y definido los tipos de comunicación, los canales adecuados y el contenido de la información, de acuerdo con las necesidades de difusión y publicación. Evidencias: Matriz de Comunicación Interna y Externa del ITLA, Procedimiento para la Gestión de las Comunicaciones y el Manejo de la Información.	

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 cuatro (4) años, en el cual se revisan la misión, la visión y los valores institucionales. En este proceso, se lleva a cabo un análisis FODA con la participación de los grupos de interés. Evidencias: Plan Estratégico 2025–2028 y 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 a los grupos de interés relevantes mediante el levantamiento del Plan Estratégico Institucional. Evidencia: 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 la información relevante sobre el desempeño y desarrollo organizacional, a través del Departamento de Planificación y Desarrollo. Este departamento brinda soporte a los planes y lineamientos estratégicos de cada unidad, y se encarga de recopilar, actualizar, analizar y revisar trimestralmente los indicadores de cumplimiento de los Planes Operativos Anuales, con el fin de asegurar su adecuada ejecución. Evidencia: Informe semestral de cumplimiento del POA (Planes Operativos Anuales) 2025.	

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 realiza de forma sistemática el análisis de sus fortalezas y debilidades internas, como parte de sus procesos de evaluación institucional. Evidencia: 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 manera anual, la institución define los Planes Operativos de cada departamento, los cuales se encuentran alineados con la misión y la visión institucional. Evidencias: POA consolidado 2025 y Plan Estratégico Institucional 2025–2028.	
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 realizado importantes esfuerzos para integrar a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia institucional, priorizando la consideración de sus expectativas y necesidades. Evidencias: Listados de asistencia, revisión del Plan Estratégico, análisis FODA por grupo de interés y Modelo Educativo elaborado en consulta 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 desarrolla acciones orientadas a la preservación del medio ambiente. En este sentido, la ejecución del proyecto de escaneo 3D (Proto Scanner 3D) contribuye al cumplimiento de su responsabilidad social institucional. Evidencias: Procedimiento para la Gestión de la Preservación del Medio Ambiente y listado de beneficiarios de prótesis.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo:	La institución dispone de un presupuesto financiero anual y de una planificación de compras, con el	

presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	objetivo de asegurar la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para su gestión. 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 elaboran en función de las prioridades establecidas para cada período. Asimismo, se realizó una modificación a la estructura organizacional conforme a las necesidades institucionales identificadas. Evidencias: Cronograma para la elaboración del PEI y correos sobre la 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 establecen los objetivos y ejes estratégicos, los cuales se ejecutan a través de los Planes Operativos Anuales. Estos se desglosan en actividades específicas que se reflejan en los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores de la institución. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2025–2028 y Planes Operativos Anuales.	No se evidencia la implementación de una herramienta automatizada para el seguimiento y monitoreo de los productos y entregables, establecidos en los POA's
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 difundidos a través de las redes sociales oficiales y otros medios de comunicación, con el objetivo de asegurar su conocimiento por parte de toda la organización y del público en general. Evidencias: Boletín institucional, capturas de redes sociales y grupos de WhatsApp institucionales.	

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 continuo de monitoreo, medición y evaluación a través del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP, el cual da seguimiento al cumplimiento de los planes operativos. Estas evaluaciones se llevan a cabo de forma trimestral, semestral, anual y bianual. Evidencias: Informes de ejecución de los planes operativos (trimestral y semestral), Memoria Institucional 2025 y reportes bianuales.	
---	--	--

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 oportunidades para automatizar procesos, promoviendo el uso eficiente de las herramientas tecnológicas disponibles. Evidencias: Módulo de Admisiones, módulo de confirmación de tiques mediante código QR (Quick Response Code) para el transporte de estudiantes ITLA y sistema académico SIGEI.	
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.	Se promueven espacios de formación y desarrollo entre organizaciones, tales como el acompañamiento por pares para la obtención de la acreditación y orientada a la gestión de organizaciones educativas. Evidencias: Confirmación de aceptación del Equipo RDX-ITLA-NASA Herc-Challenge 2026, Prensa Nacional, e imágenes de la competencia.	

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, Informe Anual sobre resultados de proyectos 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 recursos tecnológicos para fortalecer la interacción entre la organización y los clientes, facilitando un contacto más directo y eficiente con los ciudadanos. Evidencias: Correo electrónico para quejas y sugerencias, Buzón Físico con código QR, Correo de denuncias (311) OAI, portal de transparencia y 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 la adecuada planificación y levantamiento del presupuesto institucional. Evidencias: Presupuesto aprobado y 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 evalúa de manera periódica las necesidades presentes y futuras de recursos humanos, con el fin de reclutar personal que cumpla con las competencias requeridas para el desempeño eficaz de cada puesto. Evidencia: Planificación de Recursos Humanos / Concurso Docente	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en	La institución cuenta con procedimientos de Recursos Humanos formalmente establecidos,	No se evidencia actualización de la matriz formal de suplentes para puestos críticos.

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.	alineados con la Ley No. 41-08 de Función Pública y el Reglamento No. 524-09 de Reclutamiento y Selección en la Administración Pública, que regulan los procesos de gestión del talento en la administración pública. Evidencias: PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Talento Humano Externo e Interno y PR-RH-17- Procedimiento-de-Identificación-y-Ejecución-de-la-Suplencia-de-un-Servidor.]	
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.	De conformidad con el Reglamento No. 524-09 de Reclutamiento y Selección en la Administración Pública, así como con la requisición de personal y la descripción de puestos, la institución garantiza la selección de candidatos idóneos para cumplir con la misión, funciones y responsabilidades asignadas. El proceso de reclutamiento y selección se desarrolla mediante un sistema riguroso que incluye entrevistas y pruebas de conocimientos técnicos, asegurando una evaluación integral de los candidatos. Asimismo, a través de la evaluación del desempeño se identifican las necesidades de capacitación de cada colaborador. Evidencias: Formulario de Requisición de Personal; 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 formal de reclutamiento y selección de personal, orientado a garantizar la incorporación de candidatos idóneos y alineados con los perfiles requeridos.	

	Evidencias: Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal; Informe de Ejecución del 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, el cumplimiento de las metas y el desempeño del personal son prioritarios; por ello, se otorga anualmente un bono de desempeño a aquellos colaboradores que alcanzan un promedio igual o superior a 85 puntos. Evidencias: Minutas de reuniones de acuerdos de desempeño laboral; Relación de resultados de la 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.	Comité de transversalización de Género, Coordinadora de la unidad de género, 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 elaborada, Comité conformado y Figura coordinadora creada, divulgación de Socialización del Comité.	

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 responsable de capacitación encargado de elaborar anualmente el Plan de Capacitación. La identificación de necesidades formativas se realiza mediante diversas fuentes, entre ellas: la comparación entre el perfil del puesto y las competencias del ocupante; el ingreso de nuevo personal; cambios en la estructura organizacional, en las funciones o en los procesos;	

	los objetivos institucionales; y los resultados de las evaluaciones de desempeño. Asimismo, se establece como criterio que toda capacitación debe aportar valor al desempeño del puesto de trabajo para su debida aprobación. Evidencias: Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal; Informe de Ejecución del Plan de Capacitaciones 2025; Formulario de Solicitud de Entrenamiento.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La institución promueve el desarrollo continuo de las capacidades de su recurso humano, con el propósito de responder a las necesidades actuales y futuras tanto del personal como de la organización, y contribuir al logro de los objetivos estratégicos. En este sentido, el Departamento de Recursos Humanos elabora el Plan Anual de Capacitación a partir de los resultados de las evaluaciones de desempeño y de las solicitudes formuladas por los supervisores. Evidencias: Informe de Ejecución del Plan de Capacitaciones 2025.	
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 ejecuta capacitaciones de carácter normativo y técnico, contempladas en el Plan Anual de Capacitación. Estas acciones formativas están orientadas a atender tanto las necesidades individuales del personal como los requerimientos organizacionales, contribuyendo al fortalecimiento de las competencias y al logro de los objetivos institucionales. Evidencias: Informe de Ejecución del Plan de Capacitaciones 2025.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo	La institución ofrece talleres y cursos de formación tanto internos como externos. Las capacitaciones externas se gestionan a través de instituciones del Estado, mientras que el Departamento de Recursos	

de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Humanos coordina programas en áreas como liderazgo, habilidades gerenciales, servicio al cliente y calidad en el servicio, con el propósito de fortalecer competencias específicas y mejorar el desempeño organizacional. Evidencias: Informe de Ejecución del Plan de Capacitaciones 2024.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El Departamento de Recursos Humanos es responsable de la inducción del personal de nuevo ingreso. Durante este proceso, se proporciona al colaborador información general sobre la institución, sus procesos, normativas y funciones, facilitando así su adecuada integración al entorno laboral. Evidencias: Procedimiento de Inducción del Personal Administrativo y Docentes Fijos.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución mantiene alianzas con entidades nacionales e internacionales que facilitan la movilidad de empleados y docentes, promoviendo el intercambio de experiencias y el desarrollo profesional. Asimismo, conforme al procedimiento de reclutamiento, selección y promoción del talento humano, se prioriza la consideración del personal interno para la cobertura de plazas vacantes, siempre que cumpla con el perfil y los requisitos del puesto. Evidencias: Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Talento Humano Externo e Interno; acuerdos y alianzas con instituciones nacionales e internacionales que permiten la movilidad de empleados y docentes.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación	La institución ofrece acciones formativas dirigidas a su personal, en modalidades presencial y virtual, promoviendo el uso de plataformas LMS como	

por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje. Estas iniciativas facilitan el acceso flexible a la capacitación y fortalecen el desarrollo de competencias del talento humano. Evidencias: Informe de Ejecución del Plan de Capacitaciones 2025	
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 ejecuta de manera recurrente acciones de capacitación orientadas a la gestión de riesgos, fortaleciendo en sus colaboradores conocimientos en materia de ética, transparencia y régimen ético-disciplinario. Asimismo, cuenta con un procedimiento para el manejo de conflictos, en el cual se establecen las pautas de actuación ante este tipo de situaciones, garantizando una gestión adecuada y oportuna. Evidencias: Convocatoria y listado de asistencia a la charla de Ética impartida por el Prof. Moreta; Plan de Trabajo del 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 establece, en su Procedimiento de Capacitación y Desarrollo, que el responsable del área donde labora el participante de la capacitación debe evaluar la eficacia de la formación recibida. Para ello, debe completar el formulario correspondiente, a fin de determinar el impacto de la capacitación en el desempeño laboral. Evidencias: Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal.	No se ha medido integralmente el impacto de las capacitaciones.

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 fomenta una cultura organizacional basada en la comunicación abierta, el diálogo constante y el trabajo en equipo, promoviendo espacios que facilitan la participación y el intercambio de ideas entre sus colaboradores. Evidencias: Minutas de reuniones; Boletín de comunicaciones; 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 manera proactiva un entorno que favorece la participación de los colaboradores mediante la presentación de ideas, sugerencias y aportes orientados a la mejora continua de los procesos institucionales. Evidencias: Buzones de quejas y sugerencias; Procedimiento de gestión 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 promueve la participación de los colaboradores en la elaboración de planes, estrategias y metas, así como en el diseño de procesos y la identificación e implementación de acciones de mejora, en el marco del Procedimiento de Planificación Estratégica y Operativa. Evidencias: Matriz de Acciones Correctivas levantadas 2025; Procedimiento de Acciones Correctivas; 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 y evaluación de los objetivos constituye un elemento clave para el éxito institucional. La implementación de estrategias participativas, junto con el uso de herramientas de medición adecuadas, contribuye a un clima organizacional positivo y orientado al logro de resultados. En este sentido, la institución fomenta una cultura de comunicación abierta y colaboración, que favorece su crecimiento sostenible.	

	Evidencias: Acuerdos de Desempeño; 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 aplica de manera anual una encuesta a sus colaboradores con el objetivo de medir su nivel de satisfacción y obtener información relevante sobre el clima organizacional. Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Laboral; Plan de Mejora derivado de la Encuesta de Clima 2025.]	
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 garantiza condiciones ambientales adecuadas en los espacios de trabajo, asegurando áreas apropiadamente equipadas y climatizadas para el desarrollo de las actividades. Asimismo, promueve el bienestar del personal mediante la realización de charlas, talleres y operativos médicos planificados orientados al cuidado de la salud y la prevención. Evidencias: Convocatoria y listado de atendidos a la Jornada de Salud RR.HH. COOP/ITLA; Jornada de Vacunación RR.HH.; Charla de 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 condiciones que favorecen la conciliación entre la vida laboral y personal de sus colaboradores, otorgando permisos y licencias conforme a las necesidades debidamente justificadas del personal, en apego a las disposiciones establecidas. 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 brinda atención especial a los colaboradores que se encuentran en situaciones de salud vulnerables, ofreciendo apoyo para la cobertura de enfermedades catastróficas, previa solicitud conforme a los procedimientos	

	establecidos. Asimismo, dispone de adecuaciones en sus instalaciones, como rampas de acceso, para facilitar la movilidad de personas con discapacidad. Evidencias: PR-RH-09 Procedimiento de Solicitud de Apoyo por Enfermedades Catastróficas; FO-RH-20, Formulario de Solicitud de Apoyo por 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, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	La institución promueve la realización de actividades culturales y deportivas, así como la ejecución de talleres orientados al fortalecimiento de la salud y el bienestar integral de sus colaboradores, contribuyendo a un ambiente laboral más saludable y participativo. Evidencias: Informe de Charlas vinculadas a la salud y el bienestar de los 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.).	El ITLA mantiene relaciones de colaboración con organizaciones clave del sector público, privado y de la sociedad civil, tanto a nivel nacional como internacional, con el propósito de fortalecer sus capacidades institucionales y promover el desarrollo conjunto. Evidencias: Listado de alianzas y convenios con entidades del sector público y privado, nacionales e internacionales..	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración considerando el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con	El ITLA establece acuerdos de colaboración orientados al cumplimiento de su responsabilidad social y a la generación de impacto socioeconómico	

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.	positivo, fortaleciendo así su vinculación con la comunidad y los distintos sectores de la sociedad. Evidencia: Préstamos de instalaciones a instituciones para el apoyo de 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 mantiene una participación en el desarrollo e implementación de proyectos en conjunto con otras instituciones del sector público. Todos los convenios establecidos incluyen la definición clara de los compromisos y responsabilidades de cada una de las partes involucradas. 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 y formalizado proyectos de colaboración en el marco de alianzas público-privadas, orientados a la expansión y fortalecimiento institucional en distintas regiones del país. Evidencia: Contratos de alquiler de las extensiones de Nagua y San Francisco de Macorís; Convenio con la Congregación Salesiana para la 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: Encuesta elaborada e Informe semestral de mediciones realizado.	

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, garantizando la coherencia, veracidad y transparencia en los mensajes emitidos. Asimismo, la institución dispone de una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), mediante la cual se asegura el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, en cumplimiento de la normativa vigente. Evidencia: Procedimiento para la Gestión de las Comunicaciones y el Manejo de Informaciones; 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.	Los clientes son incentivados a expresar sus quejas y sugerencias a través de los distintos canales habilitados por la institución, tales como el correo electrónico y los buzones físicos y electrónicos destinados a estos fines. Estas aportaciones constituyen insumos valiosos para la mejora continua de los procesos organizacionales. Evidencias: Comité de Calidad, Correos, Buzones Físicos con código QR, Matriz de Quejas y Sugerencias; Procedimiento de Quejas y Sugerencias.	No se evidencia participación activa de la ciudadanía en la coevaluación de los servicios.
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 dispone de un marco de trabajo claramente definido para la recolección y gestión de datos, sugerencias, reclamaciones y quejas de los ciudadanos o clientes, a través de medios adecuados que garantizan una comunicación efectiva, accesible y oportuna. Evidencias: Matriz de Quejas y Sugerencias; correo del Departamento de Calidad; Buzón Físico con código QR y en la página web; 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 cuenta con un marco de trabajo definido para la recolección de datos, sugerencias, reclamaciones y quejas de los ciudadanos o clientes, utilizando medios adecuados que garantizan un proceso accesible, transparente y eficaz. Evidencia: Servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano del ITLA.	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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 se encuentra alineada con los objetivos estratégicos, asegurando un uso eficaz, eficiente y racional de los recursos disponibles, en función del cumplimiento de los resultados institucionales. Evidencia: Plan Operativo 2025; Programación Presupuestaria 2025.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Los riesgos y oportunidades asociados a la gestión financiera son identificados y analizados de manera sistemática, con el propósito de anticipar escenarios y fortalecer la toma de decisiones estratégicas, contribuyendo así a una gestión más eficiente y preventiva. Evidencias: Matriz de Riesgos 2025; Informe Semestral de Riesgos 2025.	
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 pública y el uso responsable de los recursos institucionales, en cumplimiento de los principios de rendición de cuentas. Evidencia: Publicación en el portal de transparencia de la página web, del presupuesto 2025/2026 y de la ejecución presupuestaria 2025/2026.	

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 garantiza una gestión eficiente de los recursos financieros mediante el análisis riguroso de las ofertas para la adquisición de equipos y materiales, en estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de compras y contrataciones públicas. Evidencias: Informe de Ejecución del Gasto Trimestral 2025; actas de adjudicación de diversos procesos 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 cuenta con controles presupuestarios y de costos efectivos para la gestión de sus programas y proyectos, garantizando el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos. Evidencia: Presupuesto aprobado 2025 y 2026.		
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras se encuentran claramente definidas, con el propósito de asegurar un control financiero centralizado que garantice la adecuada gestión de los recursos y el cumplimiento de la normativa vigente. Evidencias: 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	Se La institución dispone de sistemas internos para la gestión, almacenamiento y evaluación de la información, alineados con la estrategia institucional	

salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	y los objetivos operativos, lo que facilita la toma de decisiones y el seguimiento de los procesos. Evidencias: Base de datos de estudiantes; captura de pantalla Sistema SIGEI y Sistema de Transporte.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La información proveniente de fuentes externas es procesada, almacenada y utilizada de manera eficiente, garantizando su disponibilidad, accesibilidad y utilidad para la toma de decisiones estratégicas. Evidencias: Reportes de respaldos de bases de datos; servidores en la nube; copias de seguridad internas y externas; Procedimiento de creación y 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 posiciona como una institución líder en innovación tecnológica, destacándose por su capacidad para desarrollar y aprovechar oportunidades digitales, así como por su compromiso en fortalecer las competencias tecnológicas de sus usuarios. Evidencias: Plataforma ITLA Campus Virtual; Microsoft 365; portales SIGEI Académico y Orbi; Educación Continua.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La información institucional se difunde mediante canales de comunicación previamente establecidos, garantizando su distribución oportuna y su alcance a todos los colaboradores 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 y procedimientos establecidos.	

	Evidencias: 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 se actualizan e intercambian de manera continua dentro de la organización, fomentando un entorno de aprendizaje permanente, colaboración y mejora constante de los procesos institucionales. Evidencias: Procedimiento de Inducción del Personal Administrativo y Docente; listado de entrenamiento de responsables de procesos; matriz de modificaciones y creación de documentos; plataformas digitales e 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.	El Instituto Tecnológico de las Américas garantiza la transparencia mediante la publicación de información clave, como estadísticas institucionales, ejecución presupuestaria, nómina y datos de inscritos, a través de su portal de datos abiertos. Esta práctica facilita el acceso público a la información y fortalece 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 es resguardada dentro de la institución en la medida de lo posible, garantizando su disponibilidad, integridad y correcta gestión, conforme a las políticas internas de administración de la información. Evidencias: Uso de carpetas compartidas y OneDrive del Departamento 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 institucional se diseña en alineación con los objetivos estratégicos, integrando las operaciones de los distintos departamentos con los ejes del Plan de Desarrollo Institucional (PDI), a fin de fortalecer la eficiencia y la coherencia organizacional. Evidencias: POA del Departamento de TIC 2025; adecuación a las normativas del órgano regulador OG TIC.	
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 tickets basado en software de código abierto, el cual ha sido personalizado para adaptarse a las necesidades institucionales. A través de esta herramienta, los usuarios pueden canalizar y dar seguimiento a solicitudes dirigidas a las áreas de tecnología, mantenimiento y factoría de contenido, optimizando la atención y la trazabilidad de los requerimientos. Evidencia: Informe de uso del Sistema de Tickets 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, con el objetivo de asegurar la aplicación efectiva de las tecnologías, utiliza herramientas y servicios en la nube, promueve la participación de los actores clave y fomenta la digitalización de la información estratégica,	

	fortaleciendo así la eficiencia y la accesibilidad de los procesos institucionales. Evidencias: Correo institucional; carpetas compartidas; uso de Moodle (aula virtual); buzones en la página web; redes sociales; respaldos en la nube de bases de datos y perfiles de 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 de los servicios ofrecidos por la institución, permitiendo optimizar la eficiencia y la calidad en los procesos, así como fortalecer la experiencia de los usuarios mediante soluciones digitales. Evidencias: Sistema de Transporte SIGEI/ITLA; pago en línea de servicios académicos SIRITE; informe de encuestas de satisfacción general; buzón digital de quejas y sugerencias del 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 cuenta con manuales y procedimientos establecidos para garantizar la continuidad operativa ante desastres naturales, incidentes críticos o fallos en los sistemas tecnológicos, asegurando la protección de la información y la disponibilidad de los servicios institucionales. Evidencias: Procedimiento de creación y respaldo de la información (Backup); Manual de Políticas de Seguridad de la Información del 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 implementa políticas orientadas al cuidado del medio ambiente y a la responsabilidad social con los usuarios, promoviendo la adopción de buenas prácticas en el uso eficiente y sostenible de los recursos disponibles.	

	Evidencias: Procedimiento de vida útil de equipos informáticos y manejo de los desechos relacionados a estos 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 la eficacia en el uso de los espacios físicos y la movilidad dentro de la organización, asegurando su adecuación a las necesidades y expectativas de los usuarios, así como el correcto funcionamiento de la infraestructura institucional. Evidencias: MC-OP-04 Manual General de Procedimientos – Mantenimiento e Infraestructura Formularios de Lista de Chequeo de Tareas Diarias y Formulario de Chequeo de Edificios Académicos.	
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 manera eficiente, alineada con los objetivos estratégicos, las necesidades operativas y las condiciones físicas disponibles, garantizando el aprovechamiento adecuado de los espacios. Evidencia: MC-OP-04 Manual General de Procedimientos – Mantenimiento e Infraestructura	
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 garantiza un uso eficiente y rentable de sus edificaciones, equipos y materiales, promoviendo una gestión sostenible de los recursos y la optimización de los bienes institucionales. Evidencias: Relación de contratos con proveedores para servicios de mantenimiento de equipos; fichas de mantenimiento de 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 se ponen a disposición de la comunidad local, facilitando el acceso a los recursos institucionales para el desarrollo de actividades de interés académico, formativo y comunitario. Evidencia: Cartas de solicitud, aprobaciones y/o agenda de uso de salones del 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 realiza de manera sostenible, eficaz y eficiente, contribuyendo a la optimización de los recursos disponibles y al cuidado del medio ambiente. Evidencias: Publicación de horarios de rutas de transporte administrativo y estudiantil; Procedimiento de Solicitud de Transporte Interno; Acta de adjudicación para la compra de 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 atender las necesidades de empleados, ciudadanos y clientes, garantizando condiciones adecuadas de acceso que responden a sus requerimientos y facilitan su movilidad dentro de las instalaciones. Evidencias: Informe de cantidad de parqueos para personal administrativo y ciudadanos/clientes; acceso mediante 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 llevado a cabo la identificación, mapeo, descripción y documentación de sus procesos, clasificándolos en misionales, estratégicos, de monitoreo y de soporte. La documentación asociada a procedimientos, políticas, manuales e instructivos se gestiona conforme al Procedimiento de Control de Información Documentada, lo que garantiza su estandarización, actualización y adecuada trazabilidad. Asimismo, se dispone del SITE de Calidad como repositorio institucional, donde se centralizan y mantienen actualizadas las documentaciones de los procesos. Evidencias: Procedimiento de Control de Información Documentada; Mapa de Procesos.	
2) Diseña e implementa 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 mediante el aprovechamiento eficiente de la información y el adecuado manejo de los datos, fortaleciendo así la toma de decisiones y la mejora continua. Evidencias: Captura de pantalla del 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	Los responsables de los procesos realizan evaluaciones periódicas con el fin de analizar, gestionar e implementar los cambios necesarios, en conformidad con el Procedimiento de Control de la Información Documentada. Asimismo, los Planes Operativos Anuales (POA) facilitan la identificación,	

recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	evaluación y gestión de los riesgos asociados a los procesos institucionales. Evidencias: Procedimiento de Control de Información Documentada; Formulario de solicitud de cambio, modificación y actualización 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 claramente las responsabilidades asociadas a cada proceso, las cuales se encuentran formalmente documentadas. Estas responsabilidades están establecidas en el Manual de Descripción de Cargos y en el Manual de Organización y Funciones, donde se detallan las atribuciones correspondientes a los responsables de cada proceso. 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 realiza auditorías internas de manera periódica, mediante las cuales evalúa el desempeño de los procesos y determina, cuando corresponde, la necesidad de realizar ajustes o simplificaciones que contribuyan a su mejora y eficiencia. Evidencias: Informe de Auditoría Interna de Calidad 2025;	
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 mantiene un compromiso permanente con la mejora continua de sus procesos, promoviendo la eficiencia, la calidad y la innovación en su gestión institucional. Evidencias: Acreditación ABET; solicitudes de capacitación para docentes en materia de investigación; Informe de Beneficiarios Registrados del Proyecto ProtoScanner 3D y recertificación de la 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 dispone de una Carta Compromiso al Ciudadano, a través de la cual los grupos de interés pueden conocer los servicios ofrecidos. Los compromisos establecidos en dicha carta son monitoreados de manera continua para evaluar su cumplimiento y eficacia. Asimismo, se da seguimiento a los acuerdos de desempeño, los cuales son evaluados de forma trimestral. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano; minutas de acuerdos de desempeño.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La institución realiza revisiones y mejoras continuas en sus procesos con el objetivo de garantizar la protección de los datos, mediante la ejecución de respaldos periódicos, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y la preservación de la información sensible del Estado. Evidencias: Procedimiento de creación y respaldo de la información (Backup); Manual de Políticas de Seguridad de la Información del 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 fortalecer la mejora continua de sus procesos, la institución promueve la participación de los ciudadanos y clientes mediante diversos mecanismos, tales como encuestas de satisfacción, grupos focales, buzones de quejas y sugerencias, el correo electrónico del Departamento de Calidad (calidad@itla.edu.do) y la Oficina de Acceso a la Información. Estos canales permiten recibir de manera sistemática opiniones,	

	conformidades, inconformidades y sugerencias relacionadas con los servicios ofrecidos. Evidencias: Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025; Matriz de seguimiento a quejas y sugerencias; Procedimiento de Quejas y Sugerencias; Matriz de Partes Interesadas; invitaciones para participación en grupos focales; resultados de encuestas de grupos 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 de manera recurrente la satisfacción de los clientes mediante encuestas, buzones físicos de quejas y sugerencias ubicados en sus instalaciones, así como a través de líneas telefónicas y correos electrónicos. Estos mecanismos permiten conocer la opinión de los usuarios y fortalecer la mejora continua de los procesos, con el objetivo de dar respuesta a sus expectativas. Evidencias: Matriz de seguimiento a quejas y sugerencias; Procedimiento de Quejas y Sugerencias.	No se evidencia el Fortalecimiento del análisis de causas recurrentes en quejas y sugerencias.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La institución promueve activamente la diversidad y la igualdad de género, con el propósito de garantizar una atención equitativa y eficaz a las necesidades de sus usuarios, fortaleciendo la inclusión en todos sus ámbitos de actuación. Evidencias: Informe de Encuesta de satisfacción 2025; Reglamento académico; Política de admisión; Política de Bienestar Estudiantil; Política de Bienestar Institucional; Política de Participación Social, campaña “Mujeres en TIC’s”; Beca Mujeres en las TIC's, enfocadas a mujeres para estudios en tecnología en educación superior.	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios	La institución promueve la accesibilidad a la información y a sus servicios mediante diversos canales de comunicación, incluyendo redes sociales	

de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	(Facebook, Instagram, YouTube, X y TikTok), la página web institucional, brochures informativos, teléfonos fijos y WhatsApp. A través de estos medios, los usuarios pueden acceder de manera oportuna a la información que requieran sobre los servicios ofrecidos. Evidencias: Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano ; página web institucional del ITLA; redes sociales institucionales del 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 claramente su posición dentro de la cadena de prestación de servicios, lo que facilita una mejor articulación, coordinación y gestión de sus procesos institucionales. Evidencias: Mapa de Procesos; Carta Compromiso al Ciudadano.]	[]
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 sistemas compartidos con socios de la cadena de prestación de servicios, con el objetivo de facilitar el intercambio de datos de manera eficiente, segura y oportuna, fortaleciendo la interoperabilidad institucional. Evidencias: Informe de Desarrollo de soluciones tecnológicas para otras instituciones (SISC/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 colaboradores cuentan con espacios de participación en el desarrollo, revisión y mejora de los procesos institucionales, así como en la formulación de propuestas orientadas a incrementar la eficiencia y la calidad de la gestión. 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 desarrollado una cultura de trabajo transversal en la gestión de procesos en toda la organización, lo que contribuye a una administración más eficiente y eficaz de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos. Evidencias: Informe del Autodiagnóstico CAF 2025; Certificación ISO 9001:2015; talleres de calidad 2025; Acuerdo de prótesis con SENASA; Informe del 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 ha establecido acuerdos y convenios con el objetivo de impulsar su expansión a nivel nacional, orientados al cumplimiento de una meta conjunta de presencia en 10 localidades del país, fortaleciendo así su alcance y cobertura de servicios. Evidencias: Acuerdos de Cooperación 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 sobre diversos aspectos del desempeño institucional en el mercado laboral. Evidencias: Informe de Percepción del Mercado Laboral sobre Egresados y Pasantes 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 2025, con resultado de 83%.	No se evidencia la optimización de los tiempos de atención para reducir la espera y mejorar la satisfacción de los usuarios.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La institución promueve la participación de ciudadanos y usuarios como parte de su compromiso con la mejora continua de sus procesos. Evidencias: Informe de Satisfacción Docente y de Servicios Académicos, período T3-2025; reporte de quejas y sugerencias a través de buzones físicos y del correo institucional calidad@itla.edu.do, período T3-2025.	

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 los ciudadanos y usuarios información accesible y oportuna sobre transparencia, calidad y aspectos relevantes de sus programas académicos. Evidencias: Informe de resultados del portal web institucional y del portal de transparencia, período T3-2025.	
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. Actuar con integridad no solo garantiza el apego a la legalidad, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos, elemento clave para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo. Evidencias: Informe de evaluación del Portal de Transparencia Gubernamental, correspondiente al período de junio T3-2025 a enero 2026.	

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 una calificación de 7.7 sobre 10 en el nivel de confianza de los ciudadanos/usuarios hacia la organización. Evidencias: Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025	
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 ofrece una amplia gama de servicios, tanto presenciales como digitales, garantizando condiciones de accesibilidad adecuadas para todo tipo de usuarios. La institución mantiene un firme compromiso con la prestación de servicios de calidad.	

	Evidencias: Informe de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano 2025, con un nivel de cumplimiento del 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 establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano 2025, la institución alcanzó un nivel de cumplimiento del 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 servicios alineados con las necesidades de cada usuario, considerando sus características específicas. En este sentido, adapta su atención según factores como edad, género, discapacidad u otras condiciones particulares, garantizando un enfoque inclusivo y personalizado. Evidencias: Procedimiento de Admisiones; Política de Bienestar Estudiantil; Informe de Satisfacción Ciudadana 2025, que incluye estadísticas de género, edad y situación laboral.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	El 95% de los estudiantes utiliza el sistema innovador de reserva en línea para acceder al servicio de transporte. Evidencias: Informe de Medición del Sistema Automático de Tickets de Transporte ITLA, C-3-2025, con un 95% de uso por parte de los estudiantes.	
6) Agilidad de la organización.	Los servicios académicos establecidos en la Carta Compromiso evidencian un cumplimiento de entrega a tiempo del 99%. Evidencia: Informe de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano 2025, que reporta un cumplimiento del 97%.	

7) Digitalización en la organización.	La institución asegura que la información sea precisa, clara y esté permanentemente disponible para los ciudadanos y usuarios, a través de los distintos medios de comunicación disponibles. Evidencias: Informe de los servicios en línea y puesta en marcha del SIGEI – RRHH al T3-2025.	
---------------------------------------	---	--

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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido alcanza un 7.4%, respecto a una valoración máxima del 10%, según la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada por el MAP. Evidencia: 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 ha establecido un plazo de 10 días laborables para la gestión y respuesta de las quejas y sugerencias presentadas por nuestros clientes y usuarios. Evidencia: Informe de la 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 evaluaciones aplicadas evidencian un alto nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos y de los estándares de calidad establecidos. Sin embargo, se registra un 8% de insatisfacción por parte de los usuarios, lo que señala oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Evidencia: Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025, con un resultado global de 83%.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	De acuerdo con los compromisos establecidos en la Carta Compromiso, la institución alcanzó un nivel de cumplimiento del 97% en el año 2025. Evidencia: Informe de Cumplimiento de la 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 dispone de nueve (9) canales de información que facilitan la comunicación efectiva con la comunidad. Estos medios son utilizados de manera activa por el 98% de la población del ITLA, garantizando un acceso amplio y oportuno a la información institucional. Entre ellos se incluyen: Página Web, Portal de Transparencia, Carta Compromiso, Facebook, X, Instagram, YouTube, correos informativos y murales. Evidencias: Informe de Comunicaciones realizadas a través de Página Web, Portal de Transparencia, Carta Compromiso, Facebook, X, Instagram, YouTube, correos informativos y murales.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La institución garantiza que la información dirigida a los ciudadanos y clientes sea precisa, clara y esté permanentemente disponible a través de los distintos medios de comunicación institucionales. Evidencias: Página web Institucional actualizada, portal de transparencia actualizado, Informe de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano 2025 y Procedimiento de Comunicaciones actualizado.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El cumplimiento de los distintos indicadores establecidos por el Gobierno evidencia los resultados institucionales y el compromiso con la mejora continua en la gestión pública. Evidencias: SISCOMPRAS T2-2026: 80.39%; ITICge; Índice de Gestión Presupuestaria T4-2025: 94.38%; NOBACI T4-2025: 93.96%; SISMAP T4-2025: 81.26%.	

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	La institución alcanza un 99% en el Índice de Transparencia Gubernamental, además de contar con un Portal de Transparencia y un responsable de acceso a la información, que garantizan a los ciudadanos y clientes la posibilidad de solicitar la información requerida de manera oportuna. Evidencias: Informe de evaluación del Portal de Transparencia ITLA a marzo 2026.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El nivel promedio de satisfacción con el horario de los servicios ofrecidos por la institución es de 83%, según la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada por el MAP. Evidencia: Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.	
6) Tiempo de espera.	El nivel promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido es de 83%, según la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada por el MAP. Evidencia: Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El nivel promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido alcanza un 83%, de acuerdo con la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada por el MAP. Evidencia: Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.	
8) Costo de los servicios.	El Departamento de Educación Continua es evaluado mediante encuestas aplicadas a clientes corporativos, considerando, entre otros aspectos, la satisfacción con los precios. En este indicador se obtuvo un resultado de 93% correspondiente al T4-2025. Evidencia: Informe de resultados de la Encuesta a Clientes Corporativos 2025-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 dispone de diversos medios de comunicación a través de los cuales el ciudadano/cliente puede acceder a la información que requiera de manera oportuna y clara. Evidencias: Informe de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2025 y Catálogo de Servicios en Línea T3-2025.	
---	---	--

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 promueve la colaboración activa entre los diferentes grupos de interés, con el fin de fortalecer la toma de decisiones relacionadas con los productos y procesos que ofrece. Evidencias: Informe de elaboración del Plan Estratégico 2025-2028.	
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 distintos canales institucionales, utilizando una matriz de seguimiento que permite garantizar la atención oportuna y adecuada de cada caso. Evidencias: Informe conforme a lo registrado en la Matriz de Quejas y Sugerencias y en los correos institucionales del ITLA.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El ITLA ha implementado nuevos métodos orientados a mejorar la atención a los ciudadanos y optimizar la eficiencia en la prestación de los servicios. Evidencias: Informe de Servicios prestados a través de canales como el chat en línea, el Contact Center y la 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	La institución se enfoca en el cumplimiento de los indicadores relacionados con la equidad de género,	

previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	así como en la promoción de la diversidad cultural y social de los ciudadanos y clientes. Evidencias: Informe de beneficiarias de la Beca Mujeres TIC y de las Becas de Extensiones 2025.	
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.	Se realizan encuentros con los grupos de interés con el propósito de identificar sus necesidades y ofrecer respuestas más oportunas y efectivas. Evidencias: Listados de reuniones del Vicerrector Académico con el profesorado, informes de la Encuesta de Satisfacción T4-2025 e Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.	

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 dispone de productos y servicios que son evaluados mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de verificar su eficiencia y eficacia en la prestación. 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 realiza la medición de los indicadores establecidos para evaluar la efectividad de las acciones implementadas en materia de transparencia. Evidencias: Informe de evaluación del Portal de Transparencia del ITLA a marzo 2026.	

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 Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) realiza un monitoreo continuo de su imagen institucional y del desempeño global de la organización ante sus grupos de interés, la sociedad y la ciudadanía en general. Evidencias: Informe de Encuesta de Egresados 2025 Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025 e Informe de Encuesta de Clima Laboral 2025	
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 promueve la participación de su personal en la toma de decisiones, así como en la construcción y actualización de su misión, visión y valores institucionales. Como resultado, el 100 % de los colaboradores conoce y se identifica con estos lineamientos estratégicos. Evidencias: Listados de Asistencia y Convocatoria a las socializaciones de los avances y puntos de seguimiento del Plan Estratégico mediante reuniones periódicas y Listados de asistencia del personal de nuevo ingreso en el Taller de Inducción General ITLA	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La institución impulsa la participación del personal en las iniciativas de mejora continua, fortaleciendo una cultura organizacional basada en la colaboración, la innovación y el compromiso con la calidad. Evidencias: Informe del Plan de Mejora de la Auditoría Interna de Calidad 2025.	

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La institución garantiza que todos los colaboradores comprendan y asuman la importancia del compromiso ético, mediante la realización periódica de talleres y charlas de sensibilización que refuerzan estos principios en la cultura organizacional. Evidencias: Informe de Resultados sobre la Difusión y Conocimiento del Código de Pautas Éticas y de la campaña “En ITLA escuchamos tu voz”	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	La institución realiza anualmente la Encuesta de Clima Laboral como herramienta clave para evaluar el ambiente organizacional y orientar acciones de mejora continua. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Laboral 2025	
6) La responsabilidad social de la organización.	Actualmente, la institución ejecuta el proyecto de prótesis como parte de su compromiso con la responsabilidad social, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de personas beneficiarias mediante soluciones tecnológicas innovadoras. Evidencias: Informe de Beneficiarios registrados en el Proyecto ProtoScanner, al 30 de abril 2026	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La institución, comprometida con la mejora continua, desarrolla e implementa proyectos de soluciones tecnológicas dirigidos a diversas entidades del Estado, adaptados a sus necesidades específicas y orientados a optimizar su gestión institucional. Evidencias: Informe del Sistema SISC implementado en otras entidades gubernamentales	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La institución ha digitalizado el 100 % de los expedientes de su personal a través del sistema SIGEI, lo que permite acceder a la información de manera ágil, oportuna y segura, fortaleciendo la eficiencia en la gestión administrativa.	

	Evidencias: Informe del Sistema SISC implementado en otras entidades gubernamentales y Captura de Dashboard del SISC	
9) La agilidad de la organización.	A través de las mediciones obtenidas en la Carta Compromiso al Ciudadano y en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se evidencia el nivel de agilidad y eficiencia en la prestación de los servicios de la institución. Evidencias: Informe de Carta Compromiso al Ciudadano 2025 e Informe de Satisfacción Ciudadana 2025	

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 niveles directivos para liderar la organización es evaluada a través de la Encuesta de Clima Laboral, en la cual los colaboradores calificaron el criterio de liderazgo con un 93.11 %, evidenciando una percepción altamente positiva de la gestión directiva. Evidencia: Informe de Clima Laboral 2025	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La organización se rige por el cumplimiento de procesos en sus distintas áreas, asegurando la correcta gestión y validación de los controles internos conforme a las Normas Básicas de Control Interno de segundo grado (NOBACI). Evidencia: Matriz de Reporte NOBACI 2025 T-4 2025	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Los colaboradores de la institución son evaluados mediante acuerdos de desempeño, lo que permite dar seguimiento sistemático a sus metas y resultados, alineados con los objetivos organizacionales.	

	Evidencia: Informe de Cumplimiento en la Elaboración de Acuerdos de Desempeño del Personal 2025	
4) La gestión del conocimiento.	La institución fomenta el desarrollo continuo de sus colaboradores mediante la implementación de programas de capacitación orientados al fortalecimiento de sus competencias y a la mejora constante del desempeño laboral, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales. En la Encuesta de Clima Laboral se obtuvo una valoración de 93.11 %, reflejando una percepción altamente positiva de estas acciones. Evidencias: Informe de ejecución del Plan de Capacitación Institucional 2025 e Informe de Encuesta de Clima Laboral 2025	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	En el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), la comunicación interna y los mecanismos de difusión de la información constituyen una dimensión clave de la Encuesta de Clima Laboral, ya que permiten evaluar la efectividad con la que se transmiten los mensajes institucionales y se fomenta una cultura de información clara, oportuna y accesible para todos los colaboradores. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Laboral 2025	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Mediante la Encuesta de Clima Laboral, el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) identifica el nivel de reconocimiento al esfuerzo individual y colectivo de sus colaboradores, evidenciando un 94.82 % de satisfacción en esta categoría, lo que refleja una percepción positiva sobre las prácticas de valoración institucional. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Laboral 2025	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Mediante la encuesta de Clima Laboral del ITLA se mide el nivel de satisfacción por cada dimensión. En la dimensión enfoque a resultados y productividad o se obtuvo un resultado de 95.57%. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
--	--	--

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 del ITLA se mide el nivel de satisfacción por cada dimensión. En la dimensión de enfoque a resultados y productividad o se obtuvo un resultado de 95.57% Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
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 del ITLA se mide el nivel de satisfacción por cada dimensión. En la dimensión de Calidad de Vida Laboral se obtuvo un 94.01%, mientras que en la dimensión de Balance entre Trabajo y Familia se alcanzó un 95.93%. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Mediante la encuesta de Clima Laboral del ITLA se mide el nivel de satisfacción por cada dimensión. En la dimensión de colaboración y trabajo en equipo se obtuvo un resultado de 94.82%. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Mediante la encuesta de Clima Laboral del ITLA se mide el nivel de satisfacción por cada dimensión. En la	

	dimensión de Calidad de Vida Laboral se obtuvo un resultado de 95.93%. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
--	---	--

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 del ITLA se mide el nivel de satisfacción por cada dimensión. En la dimensión de Servicio Profesional de Carrera se obtuvo un resultado de 83.87%. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
2) Motivación y empoderamiento.	Mediante la Encuesta de Clima Laboral, el ITLA mide el grado de satisfacción de sus colaboradores en distintas dimensiones. Los resultados evidencian un 97.12% en Identidad con la Institución y valores. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Mediante la Encuesta de Clima Laboral del ITLA se mide el nivel de satisfacción de los colaboradores por cada dimensión. En la dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo se obtuvo un resultado de 93.11%. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	

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.).	Los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación del personal se evidencian a través del monitoreo de variables clave como el nivel de absentismo o ausentismo por enfermedad, los índices de rotación del personal y el número de quejas o reclamaciones registradas. 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 de manera periódica, con especial énfasis en la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a optimizar su desempeño y eficacia. Evidencias: Informe de Auditoría Interna de Calidad 2025 y 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 2025	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La institución mantiene un compromiso permanente con la responsabilidad social, participando de manera regular en actividades de voluntariado orientadas a generar un impacto positivo en la comunidad y en los distintos grupos de interés de la familia ITLA. Evidencia: Informe de actividades ejecutadas: Bootcamp, Semana Global de Emprendimiento 2025, Visita Educativa 2025 y Visitas Guiadas a la Escuelas y Politécnicos, etc...	
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	La institución cuenta con mecanismos establecidos para la atención y respuesta a los ciudadanos, que incluyen el registro y análisis del número de quejas y solicitudes de atención recibidas, así como la	

ciudadanos sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos).	aplicación de métricas orientadas a evaluar la eficacia y eficiencia del servicio ofrecido. Evidencia: Informe de la Carta Compromiso al Ciudadano 2025 y capacitación del 80% del personal mediante la Charla de Servicio al Cliente 2025.	
--	--	--

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 de manera anual a todos sus colaboradores, con el propósito de medir su rendimiento y promover la mejora continua. Evidencias: Resultados de las Evaluaciones de Desempeño 2025.	No se evidencia sistema consolidado de indicadores de motivación, retención y desempeño.
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 la dimensión relacionada con el uso de la tecnología se obtuvo un 93.39% de satisfacción, lo que refleja una percepción positiva sobre las herramientas tecnológicas disponibles para el desempeño de las funciones laborales. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
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 impulsa el desarrollo de competencias, conocimientos y habilidades de sus colaboradores mediante la ejecución de actividades formativas y programas de capacitación. Evidencia: Informe de Cumplimiento del Plan de Capacitación ITLA 2025.	
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, lo que refleja una percepción favorable respecto al reconocimiento del esfuerzo y desempeño del personal. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Comprometida con el bienestar de la sociedad, nuestra institución aporta de manera significativa a la mejora de la calidad de vida de clientes y ciudadanos, mediante el desarrollo de iniciativas culturales, sociales y humanitarias. Evidencia: Registro de la charla sobre el Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL), así como la charla sobre los beneficios establecidos en la Ley 87-01 de 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 clave en el fortalecimiento 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 internacional. Evidencias: Informe de Ejecución de Servicios Generales 2025-2026; Informe Integral de la Gestión Ambiental y Plan de Reducción de la Huella de Carbono; Autodiagnóstico de Sostenibilidad Ambiental Institucional; Procedimiento para la Gestión de la Protección al Medio Ambiente; y	

	Procedimiento de Gestión de la Preservación del Medio Ambiente. 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: Informe de uso por parte de la comunidad de los auditorios y salones del ITLA.	
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 facilita el acceso a sus instalaciones para la realización de actividades culturales, formativas y de interés comunitario, promoviendo así la participación y el desarrollo social. Evidencias: Informe de uso por parte de la comunidad de los auditorios y salones del ITLA.	
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 de la comunidad y del país, al tiempo que incide en la toma de decisiones relacionadas con aspectos clave como la seguridad, la movilidad y otras áreas estratégicas para el bienestar colectivo. Evidencia: Informe de Beneficiarios Registrados del Proyecto ProtoScanner 3D.	
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 diversas dimensiones. En el componente de austeridad y combate a la corrupción, se alcanzó un 92.05% de satisfacción, lo que evidencia una percepción favorable respecto a la transparencia y al uso responsable de los recursos institucionales. Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Laboral 2025.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia una estrategia institucional formal para medir, gestionar y reducir el impacto ambiental generado por las operaciones institucionales

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 fortalece una cultura ética integral, evidenciada de manera consistente en sus acciones, decisiones y comportamiento organizacional. Este compromiso se refleja en el cumplimiento estricto de las normativas vigentes y en su destacada calificación de 98.67% en el Índice de Transparencia Gubernamental correspondiente al mes de febrero de 2025. Evidencias: Reporte del 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 de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	En los procesos de adquisición vinculados a rubros como combustible y transporte, la institución establece como requisito indispensable la certificación ambiental de los proveedores. De igual forma, desarrolla una planificación estratégica orientada a la preservación del medio ambiente y al uso responsable de los recursos. Evidencia: Plan de Acción de Reducción de la Huella de Carbono; Informe Integral de la Gestión Ambiental y Plan de Reducción de la Huella de Carbono.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Vicerrector de Extensión y Desarrollo Social realiza reuniones periódicas con representantes de la comunidad, con el propósito de recopilar información clave que permita identificar necesidades y definir acciones concretas a través de las cuales la institución contribuya al desarrollo y bienestar comunitario. Evidencia: Informe Anual de Medición de Comunicaciones.	

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 permanente de las publicaciones relacionadas con la institución. Da seguimiento a las menciones positivas para fortalecer la proyección institucional y gestiona de manera oportuna las publicaciones negativas, garantizando respuestas alineadas con los principios de transparencia y mejora continua. Evidencia: Informe Anual de Medición de Comunicaciones.	
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 Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) evidencia un compromiso sostenido, en su rol de empleador, con la promoción de políticas de diversidad, inclusión e integración de minorías étnicas y personas en condiciones de vulnerabilidad, en el marco de su Plan de Mejora Institucional 2026. 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 mediante el otorgamiento de apoyos en situaciones especiales relacionadas con la salud y otras necesidades económicas, en el marco de su política de acompañamiento y solidaridad institucional. Evidencia: Reporte de ayudas económicas a empleados para gastos médicos, 2025.	
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 la máxima autoridad de la institución en charlas y conferencias realizadas en distintos escenarios, contribuyendo al posicionamiento institucional y al intercambio de conocimientos a nivel nacional. Evidencia: Informe Anual de Medición de Comunicaciones; Informe de actividades de la Máxima Autoridad Ejecutiva (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 implementa y canaliza diversos programas orientados a la prevención de riesgos de salud, con el propósito de promover el bienestar físico y mental de los colaboradores, así como fomentar un entorno laboral saludable. Evidencias: Informe de Charlas, Talleres y Jornada Médica Institucional.	
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 Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) ha iniciado la implementación de acciones concretas orientadas a la medición de la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental, como parte de su Plan de Mejora Institucional 2025. Entre las iniciativas destacadas se incluyen la concientización sobre el manejo adecuado de desechos contaminantes, el autodiagnóstico de la huella de carbono, la promoción de compras sostenibles y la reducción del consumo energético. Evidencias: Plan de Acción de Reducción de la Huella de Carbono; Informe 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.	El ITLA cuenta con resultados medibles en cuanto a la cantidad y calidad de los servicios y productos ofrecidos, evaluando su desempeño en relación con los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los usuarios. En este sentido, se presentan los siguientes resultados: egresados de educación superior desde	

	junio de 2025 a la fecha; participantes en programas de educación continua desde junio de 2025 a la fecha; y beneficiarios de los programas de extensión en el mismo período. Evidencias: Informe de Memorias Institucionales 2025; Estadísticas de Egresados ITLA al 2025.	
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 representación más adecuada de los resultados en términos de <i>Outcome</i> se evidencia en el informe de Graduandos de la promoción 2025. Evidencia: Informe de Graduandos 2025.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en productos y resultados.	El ITLA cuenta con la acreditación de ABET, un proceso de evaluación por pares que garantiza que la institución de educación superior cumple con los criterios de calidad establecidos para la formación de los estudiantes en las disciplinas profesionales correspondientes. Evidencia: Informe de acreditación ABET.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	En el ITLA existe una Matriz de ejecución creada y documento, PR-DL-03 Procedimiento para la Gestión de Convenios de Colaboración Interinstitucional Evidencias: Matriz de ejecución de Convenios y Procedimiento para la Gestión de Convenios de Colaboración Interinstitucional	No se evidencia cumplimiento oportuno de contratos/acuerdos o convenios
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Durante el año 2025 se realizaron auditorías internas y externas bajo la norma ISO 9001:2015, así como una auditoría por parte del MESCyT. Asimismo, en 2025. Evidencias: Informes de auditorías internas y externas ISO 9001:2015 (2025)	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	El resultado de la innovación en los servicios del ITLA se evidencia en el desarrollo de nuevas ofertas académicas, orientadas a responder a las demandas actuales del sector tecnológico. Entre estas	

	Tecnólogo en Semiconductores y Microelectrónica y Tecnólogo en Animación. Evidencia: Pensum de los dos (2) Tecnólogos; actas y 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:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Mediante los Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC), el ITLA administra las partidas presupuestarias anuales, alineando los recursos disponibles con los objetivos y metas de cada área. La eficiencia en la gestión de estos recursos se refleja en el cumplimiento de la ejecución presupuestaria anual. Evidencia: Informe de Ejecución presupuestaria anual 2025 y período enero–mayo 2026.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El ITLA ha implementado, a través de su Sistema de Gestión Documental, procedimientos para el monitoreo, análisis y mejora continua, así como para la identificación y gestión de oportunidades de mejora, contribuyendo directamente al fortalecimiento de sus procesos institucionales. Evidencias: Informe de Auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 (2025); Procedimiento para el Control de la Información Documentada.	No se evidencia el fortalecimiento en la medición de la innovación institucional.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	El ITLA, en su compromiso por fortalecer la competitividad institucional, participa activamente en procesos de evaluación de alto nivel junto a otras instituciones de educación superior, con el objetivo	

	de consolidar y mejorar la reputación internacional de sus 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) da seguimiento y evalúa el grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y actividades conjuntas, incluidas las colaboraciones internas, mediante mecanismos formales de control y monitoreo, como la 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 SISC, se ha optimizado la gestión de información en el área de Recursos Humanos en todos sus subsistemas, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta. Asimismo, se ha fortalecido la digitalización de los servicios institucionales mediante el pago en línea de los servicios académicos SIGEI académico. Evidencia: Informe de uso de la Plataforma SISC, Informe de SIGEI académico.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Como institución con un Sistema de Gestión de la Calidad consolidado, el ITLA implementa planes de mejora que contemplan el tratamiento sistemático y disciplinado de las observaciones, en coordinación con las distintas áreas. Este enfoque fortalece la cultura de calidad y promueve la mejora continua en toda la organización. Evidencia: Informe de Auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 año 2025.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	En su compromiso por mantenerse competitivo y a la vanguardia, el ITLA ha participado en el Premio Nacional de la Calidad, obteniendo un	

	reconocimiento que evidencia su compromiso con la excelencia en la gestión institucional. Evidencias: Renovación de la certificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad (2025); Certificación de Evaluación Quinquenal 2019–2025.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución opera bajo los Planes Operativos Anuales (POA) y los Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC), alineados con las partidas presupuestarias correspondientes. Su ejecución se realiza de manera trimestral, en cumplimiento de los lineamientos y normativas de control gubernamental vigentes. Evidencias: Informe Anual de Autoevaluación de la Ejecución Física y Financiera 2025; Ejecución presupuestaria físico-financiera junio–diciembre 2025.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	La institución presenta resultados orientados al costo-efectividad, centrados en los logros alcanzados y el impacto generado, con el propósito de maximizar los resultados institucionales mediante la optimización del uso de los recursos. Evidencias: Informe Anual de Autoevaluación de la Ejecución Física y Financiera 2025; Ejecución presupuestaria financiera junio–diciembre 2025.	

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.