

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 1 de 11



Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador

Encargada de Calidad

Evaluador (es)

Comité Institucional de Calidad

Ciudad

Boca Chica, La Caleta

Fecha

30 de Junio 2026

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 2 de 11

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento presenta la ejecución derivada del Informe de Autoevaluación Institucional CAF 2026 del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA). En él se detallan las actividades desarrolladas durante el año 2025, así como las áreas de mejora identificadas en los criterios facilitadores y de resultados, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y promover la mejora continua.

El proceso de Autoevaluación Institucional CAF 2026 se llevó a cabo de manera abierta, participativa y colaborativa, mediante una serie de reuniones de trabajo con el personal del Comité de Calidad y representantes administrativos de las distintas áreas de la institución. Durante estas jornadas se recopilaron las opiniones y valoraciones de los participantes sobre la situación actual de la institución y del sector de educación superior en general, permitiendo realizar un diagnóstico interno orientado a identificar, analizar y priorizar las oportunidades de mejora conforme a los indicadores establecidos y su impacto en la evaluación institucional correspondiente al período 2025-2026.

Este Plan de Mejora fue elaborado tomando como referencia los lineamientos establecidos en la Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Mejora Institucional del Ministerio de Administración Pública (MAP). Asimismo, se consideraron las disposiciones contenidas en la Guía SISMAP del Poder Ejecutivo, particularmente el Anexo I: Matriz de Indicadores y Subindicadores, actualizado mediante la Resolución núm. 212-2020, la cual formaliza y regula el funcionamiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) del Poder Ejecutivo.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

“Formar profesionales de excelencia en tecnologías avanzadas, a través de una educación de calidad orientada a los desafíos globales, que fomente la innovación, el emprendimiento y la integridad, dando cumplimiento a las leyes y regulaciones, que contribuyen al desarrollo sostenible y competitivo de la República Dominicana”.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 3 de 11

I.1.2. VISIÓN

“Ser referente en la formación de profesionales especializados en alta tecnología, con egresados destacados por sus aportes en innovación e investigación, capaces de desarrollar soluciones tecnológicas efectivas y sostenibles, manteniendo altos estándares de calidad y actuando con responsabilidad ética, social y profesional, conforme a los principios y estándares reconocidos a nivel nacional e internacional”.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

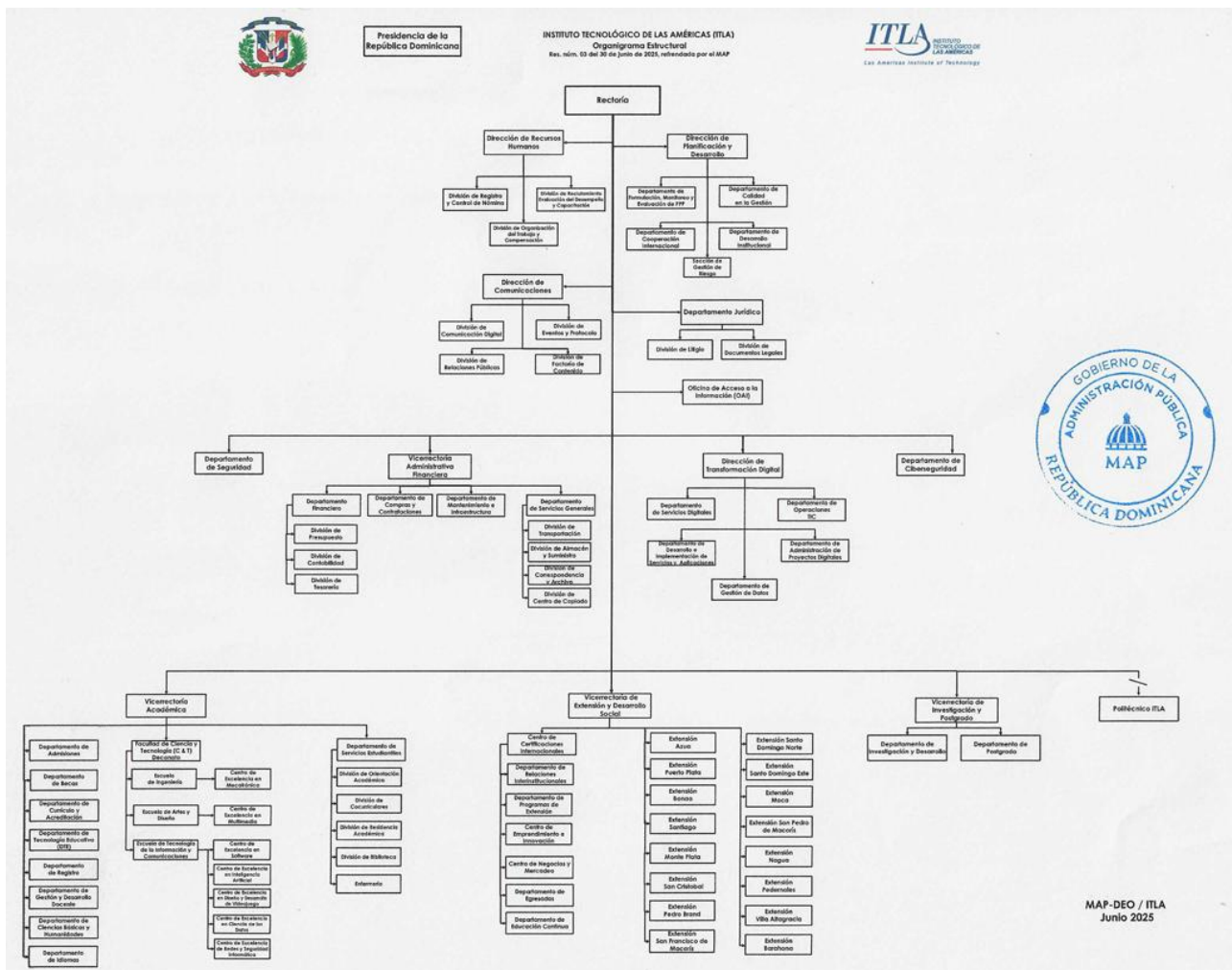
- Excelencia
- Equidad
- Responsabilidad
- Respecto
- Compromiso
- Integridad

I.1.4 BASE LEGAL

El Instituto Tecnológico de Las Américas, (ITLA), quedó formalmente constituido como una institución sin fines de lucro mediante el Decreto No. 422-00, de fecha 15 de agosto del año 2000, emitido por el entonces presidente de la República, aunque la inauguración se llevó a cabo el 13 de agosto de ese año, considerándose esa la fecha de aniversario de la institución.

Es una institución académica sin fines de lucro constituida en fecha 5 de junio del 2000, cuyo objetivo principal está relacionado a la enseñanza, educación científica y tecnológica y al fomento de la cultura tecnológica en la República Dominicana” (Decreto). Este decreto fue modificado por el No. 1296-00 del 15 de diciembre del 2000, el cual instituyó el Patronato que dirigía el Instituto de las Américas y compuesto por Rectores, secretarios de Estado y directores de instituciones importantes del estado dominicano. Posteriormente en fecha 14 de junio del 2008, se promulgó el decreto 241-08 que instaura la Fundación Parque Cibernético de Santo Domingo (PCSD) quien quedó encargada de la administración del Instituto Tecnológico de las Américas.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



I.1.6 SERVICIOS

- Carreras Tecnológicas
- Educación Continua
- Residencia Académica
- Bienestar Estudiantil
- Transporte
- EmpeñeTec
- Biblioteca
- Becas
- Solución Factory

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 5 de 11

- Escuela de Idiomas
- Centro de Certificaciones Internacionales

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Líneas Estratégicas	Principales Objetivos
Eje 1. Fortalecimiento de la institucionalidad y sostenibilidad: para robustecer las operaciones internas se ampliará el sistema de gestión de calidad, integrando otras normas internacionales. Se impulsará la mejora continua de los procesos administrativos y la infraestructura tecnológica, con la finalidad de optimizar el uso de los recursos institucionales.	1. Fortalecer la capacidad institucional a través de una gestión eficiente, transparente y de calidad que promueva el desarrollo del talento humano, mejora de la comunicación la optimización de procesos y recursos. 2. Modernización tecnológica e implementación de sistemas integrados que respalden la misión institucional.
Eje 2. Ampliación del acceso a educación tecnológica de calidad: Enfocado en la creación y actualización de programas académicos que respondan a estándares de calidad y las demandas del mercado laboral, asegurando su alineación con las prioridades nacionales.	1. Impulsar acciones para el diseño, actualización y fortalecimiento de los programas académicos a través de la mejora de los procesos de enseñanza - aprendizaje alineados a las demandas del mercado laboral. 2. Incrementar la cobertura de la formación técnica superior y continua mediante la creación de extensiones en zonas estratégicas del país.
Eje 3. Innovación, vinculación y alianzas estratégicas: busca posicionar al ITLA como un referente tecnológico y educativo, fortaleciendo vínculos con sectores públicos y privados a nivel nacional e internacional para la investigación aplicada, transferencia del conocimiento, proyectos de alto impacto, movilidad académica y empleabilidad.	1. Establecer alianzas estratégicas público - privada entre sectores productivos, universidades, centros de investigación, nacionales e internacionales con el propósito de fomentar la empleabilidad, el desarrollo de proyectos de investigación, movilidad académica, la transferencia de conocimiento, impulsando así el crecimiento sostenible y la innovación.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 6 de 11

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La gestión de los planes institucionales, su seguimiento y mejora continua se fortalece mediante el trabajo del personal responsable y el monitoreo permanente realizado por el área de Gestión de la Calidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

El desarrollo estratégico de la misión, visión y valores del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) se lleva a cabo con liderazgo y en estrecha alineación con los planes estratégicos institucionales, garantizando la coherencia entre la dirección organizacional y las metas establecidas.

Asimismo, la gestión financiera está orientada al cumplimiento eficiente del presupuesto institucional, evidenciando una adecuada administración y optimización de los recursos disponibles.

La implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 fortalece los procedimientos institucionales y permite una medición más efectiva del desempeño organizacional, promoviendo una cultura de mejora continua.

La planificación de los recursos humanos se desarrolla de manera transparente y alineada con la estrategia institucional, asegurando que el talento humano responda a las necesidades y objetivos de la organización.

De igual manera, se elaboran y monitorean acuerdos de desempeño, fomentando una cultura organizacional orientada al cumplimiento de metas, la rendición de cuentas y la mejora del desempeño individual e institucional.

La institución mantiene acuerdos y convenios con entidades públicas y privadas, contribuyendo al fortalecimiento de alianzas estratégicas que favorecen la innovación, la cooperación interinstitucional y el desarrollo académico.

Además, se gestionan y ejecutan los planes institucionales con un enfoque centrado en el ciudadano-cliente, evaluando sistemáticamente su rendimiento para garantizar servicios de calidad y responder eficazmente a las necesidades de los grupos de interés.

Como parte de su compromiso con la transparencia y la mejora en la atención a la ciudadanía, la institución cuenta con la cuarta versión de la Carta Compromiso al Ciudadano y actualmente trabaja en la elaboración e implementación de su quinta versión, reafirmando su enfoque en la calidad y satisfacción de los usuarios.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1. LIDERAZGO

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
1	(1,2)(2)	No se evidencia la automatización de la trazabilidad del Plan de Mejora CAF.	Implementar sistema digital de seguimiento del Plan de Mejora CAF.

2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
2	(2,3)(2)	No se evidencia la implementación de una herramienta automatizada para el seguimiento y monitoreo de los productos y entregables, establecidos en los POA's.	Implementar una herramienta automatizada para el seguimiento y monitoreo de los productos establecidos en los POA, que permita registrar avances, generar alertas y facilitar la toma de decisiones oportuna.

2.2.1.3. PERSONAS

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
3	(3,1)(2)	No existe plan formal de sucesión para puestos críticos.	Actualización de la Matriz de suplencia institucional.
3	(3,2)(9)	No se mide integralmente el impacto de las capacitaciones.	Implementar evaluación del impacto de las capacitaciones.

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
4	(4,2)(2)	No se evidencia participación activa de la ciudadanía en la coevaluación de los servicios.	Crear mecanismos de participación ciudadana y coevaluación.

2.2.1.5. PROCESOS

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
5	(5,2)(2)	No se evidencia el Fortalecimiento del análisis de causas recurrentes en quejas y sugerencias.	Implementar sistema automatizado para análisis de tendencias de quejas y plan de acción correctiva.

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
6	(6,1)(2)	No se evidencia la optimización de los tiempos de atención para reducir la espera y mejorar la satisfacción de los usuarios.	Rediseñar el flujo de atención y establecer tiempos estándar por servicio.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Versión: 01
			Página 9 de 11

2.2.2.2.RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
7	(7,2,2)(1)	No se evidencia sistema consolidado de indicadores de motivación, retención y desempeño.	Diseñar matriz de indicadores de talento humano

2.2.2.3.RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
8	(8,1) (6)	No se evidencia una estrategia institucional formal para medir, gestionar y reducir el impacto ambiental generado por las operaciones institucionales	Diseñar e implementar un Plan Institucional de Sostenibilidad Ambiental alineado con los objetivos estratégicos de la institución

2.2.2.4.RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
9	(9,1)(4)	No se evidencia cumplimiento oportuno de contratos/acuerdos o convenios	Implementar un sistema formal de seguimiento y control del cumplimiento de contratos, acuerdos y convenios, asegurando la disponibilidad de evidencias documentadas, responsables asignados y monitoreo periódico.

Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora
9	(9,2)(2)	No se evidencia el fortalecimiento en la medición de la innovación institucional.	Definir indicadores de impacto de nuevos programas y servicios innovadores.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 10 de 11

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El uso eficaz de esta herramienta en una institución de educación técnica superior debe contribuir, en el momento oportuno, al fortalecimiento de la cultura organizacional y al desarrollo de un pensamiento estratégico orientado a la excelencia. Todo ello con el propósito de alcanzar la aspiración más importante de toda institución, ya sea pública o privada: la excelencia institucional.

En el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), de manera coordinada y articulada, se habilitaron espacios y herramientas que facilitaron el proceso de autoevaluación institucional, con el objetivo de obtener un diagnóstico transparente y definir acciones concretas de mejora. Esta iniciativa permitió establecer un vínculo entre los distintos modelos de gestión de la calidad aplicados tanto en el sector público como en el privado, promoviendo además el benchlearning (aprendizaje basado en referentes de excelencia) entre las organizaciones del sector público.

Al concluir el diagnóstico fundamentado en el Marco Común de Evaluación (CAF), como herramienta de gestión de la calidad total, fue posible identificar el nivel de desempeño de la organización y su impacto en los ciudadanos/clientes, en el personal y en la sociedad en general. De este modo, se dio cumplimiento al propósito esencial de este modelo de evaluación, orientado a impulsar la mejora continua, fortalecer la gestión y generar valor público.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 11 de 11

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios y Ponderación Actual	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	138	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	138	140
3: Personas (100 puntos)	93	100
4: Alianzas (100 puntos)	98	100
5: Procesos (120 puntos)	118	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	90	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	90	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	90	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	945	1000

La ponderación de los Criterios realizada por el impacto de los mismos en las siguientes variables:

1. Alineación de Planes Estratégicos y Planes Operativos en las organizaciones con Prioridades Estratégicas de Políticas Públicas promovidas por parte del Gobierno, asegurando que los ejemplos se adapten a los nuevos desafíos y reflejen las políticas públicas actuales.
2. Consolidación de los avances, por parte de los líderes, en la gestión del empleo público y la profesionalización de la administración pública dominicana.
3. Implementación de una administración eficaz de los Recursos Humanos, por parte de los líderes de la organización y el fortalecimiento de relaciones efectivas con todos los grupos de interés, en particular con la jerarquía política.
4. Promoción de ejemplos catalizadores de cambio, que impulsan la Innovación en Políticas Públicas, con la incorporación de nuevas ideas y enfoques que pueden transformar el panorama de la gestión pública en nuestro país.
5. Impulso a la Excelencia en la Gestión y la Calidad de los Servicios Públicos, apuntando a la mejora continua en el funcionamiento de la administración pública y el incremento de la satisfacción de la ciudadanía con las políticas y servicios públicos.