



MINISTERIO DE ADMINISTRACION PÚBLICA (MAP)

Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias

Versión 2012

INFORME DE RETORNO

**Basado en el Modelo CAF
(Marco Común de Evaluación)**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS
ITLA
"SERVIR A LOS JOVENES"**

Elaborado por:

Guadalupe Sosa Veras

Coordinadora

Sandra Torres Ocumárez

Evaluadora

Sandra Bohnone Beltre

Evaluadora

1.1 INTRODUCCIÓN

La evaluación del **ITLA**, la realizamos en primer orden basándonos en la Memoria de postulación presentada por la misma, las evidencias aportadas, así como otras evidencias que logramos observar y analizar los evaluadores externos en el recorrido que efectuamos en las instalaciones de dicha institución. La valoración fue realizada bajo los lineamientos del Modelo CAF, los cuales están referidos a las actividades que se desarrollan en el ámbito de las organizaciones Sector Público.

El Equipo Evaluador asignado para evaluar la referida Memoria, se fundamentó en el procedimiento establecido para tales fines, el cual indica la ejecución en primer lugar de una evaluación individual por cada uno de sus integrantes, los cuales analizaron de forma exhaustivo los Criterios y Subcriterios, aplicando el PDCA, para los cuales tomaron en cuenta las evidencias presentadas, posteriormente, dichas apreciaciones fueron consensuadas intercambiando puntos de vistas sobre el estilo de gestión de la institución. Las diferentes opiniones de cada una de las evaluadoras, así como los hallazgos encontrados durante la **visita de (2) dos días consecutivos**, realizada a la Institución, resultaron de gran importancia y ayuda, lo cual le confirió mayor objetividad al proceso.

La Memoria de postulación exhibida por el **ITLA**, contiene informaciones generales sobre la institución, su base legal, Misión, Visión, Valores, Política de Calidad, Estrategias y Objetivos Generales, números de Empleados, principales Directivos, atribuciones legales, líneas estratégicas, estructura organizativa, catálogo de servicios, áreas de especialización que ofertan: **Redes de Información, Multimedia, Mecatrónica, Software y Escuela de Idiomas (ITLA Language School ILS)**, de igual forma destacaron las alianzas estratégicas que han gestionado con compañías reconocidas mundialmente del campo tecnológico, entre las que se pueden citar: CISCO, Sum Microsoft, Blackberry, Apple y Adobe, así como otras actividades que realiza el mismo, que les permitieron dar respuestas a los criterios y subcriterios del Modelo CAF.

Es significativo destacar que en sentido general, la elaboración de la Memoria de postulación, al igual que el llenado de los diferentes criterios y subcriterios que conforman el Modelo de Gestión de Calidad CAF (Marco Común de Evaluación), cumple con el formato señalado por el Comité Organizador del Premio. Dicha memoria fue redactada de forma ordenada, con claridad y exactitud; de igual forma, las evidencias presentadas cumplen con las características arriba señaladas.

Debemos enfatizar la disposición, cooperación y entrega por parte del Rector, la Gerencia de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, y las demás gerencias y áreas que conforman la institución, en relación al suministro de las evidencias que les fueron requeridas por parte del Equipo Evaluador, durante la visita.

Por último queremos dar nuestras felicitaciones al equipo autoevaluador del ITLA, por el esfuerzo realizado para postular al Premio Nacional a la Calidad, de igual manera, el equipo evaluador muestra sus más sinceros reconocimientos a las

atenciones recibidas por los directivos de la institución, durante la visita.

1.2 RESUMEN EJECUTIVO

El ITLA, es una Institución Técnica de Estudios Superiores, del sector público Descentralizado, el mismo está ubicado en la Autopista Las Américas, km. 27, La Caleta, Boca Chica.

Contactos:

Teléfonos: 809 738-4852

Fax: 809 549-9388

Página Web: www.itla.edu.do

RNC: 4-23-00058-9

Base Legal: Decreto 240-08

Perfil de la Organización:

Marco Legal:

El Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) es una institución pública de estudios superiores, dedicada a la educación técnica en el campo de la ciencia aplicada y la tecnología de la información y comunicación.

En sus inicios, mediante el **Decreto 242-00** del 5 de junio del año 2000 y el Decreto **422-00** del 15 de agosto año 2000, quedaron incorporados la Fundación Instituto Tecnológico de Las Américas y el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), respectivamente.

El ITLA **fue inaugurado el 13 de agosto del año 2000** por el Presidente del República Dr. Leonel Fernández Reyna. Fue creado como una institución académica, "**dedicada a la enseñanza**", a la educación y a la investigación científica y tecnológica", así como al fomento de la cultura tecnológica en la República Dominicana.

El 15 de diciembre del **año 2000**, mediante **Decreto 1296-00**, el Presidente Ing. Hipólito Mejía constituye el Patronato del Instituto Tecnológico de Las Américas, presidido por el Monseñor Agripino Núñez Collado, quien también fue el Presidente de la Fundación ITLA. Dicho patronato estuvo integrado por quince (15) miembros, representantes del sector privado, público y académico.

En la tercera sesión ordinaria, celebrada el **18 de julio del 2006**, el Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (CONESCyT) aprobó la reclasificación del Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) como Instituto Técnico de Estudios Superiores, mediante la **Resolución No.05-2006** del CONESCyT, en concordancia con la **Ley 139-01** de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y con los reglamentos de las instituciones de educación superior de la República Dominicana.

Posteriormente, en fecha **14 de junio del año 2008**, se promulgó el Decreto **No. 240-08**, que encarga a la Fundación Parque Cibernético de Santo Domingo (PCSD) de la administración del Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA).

Características que la Definen:

El ITLA), persigue la formación de técnicos en un lapso relativamente corto, por medio de programas innovadores y altamente especializados que fomentan el espíritu emprendedor en los mismos. El Instituto le otorga a los egresados una titulación de dos (2) años, conocida como **Tecnólogo o Técnico Superior**, por sus alianzas con Universidades, tales como UNIBE, INTEC y APEC.

El ITLA, ha desarrollado procedimientos y herramientas que le han permitido desarrollar su misión, visión y valores: Plan de Desarrollo Institucional, Manual de Gestión de Calidad, Carta Compromiso con el Ciudadano, Código de Ética Institucional y Política de Prevención de Conflictos de Interés.

El ITLA, cuenta con programas académicos de nivel superior, los mismos están compuestos por un alto contenido práctico y se imparten de manera presencial. La institución cuenta con **laboratorios, aulas virtuales, videostutoriales**. Los docentes cuentan con certificaciones nacionales e internacionales, que avalan sus conocimientos para los cursos y asignaciones.

El ITLA, cuenta con (2) dos áreas de Recursos Humanos, una para los cargos Administrativo y la otra para el área Docentes, una Gerencia de Calidad, Depto de Egresados, Depto de Registro, Depto. De Extensión, centro de Excelencia en TIC, Depto de Servicios Estudiantiles y el Depto de Gestión y Desarrollo Docente.

El ITLA, es una institución enfocada a la Calidad, es por ello que está certificada con la Norma ISO9001-2008 y ha recibido Premio Nacionales e Internacionales. La organización cuenta con procedimiento y procesos certificados, así como también, cuenta con una estructura de gestión de los procesos académicos y administrativos.

Finalmente destacamos que el ITLA, ha identificado canales de seguimiento a las decisiones que se han aplicado, dichos canales se encuentran definidos en el manual de calidad, procedimiento seguimiento por la Vicerrectoría, procedimiento de seguimiento, gerencia de staff, procedimiento de comité financiero.

Grupos de Interés:

- Estudiantes
- Empleados administrativos y docentes,
- Órganos rectores,
- Ente certificador.

MISIÓN:

Formar profesionales en tecnología y ciencia aplicada, por medio de metodologías innovadoras, involucramiento comunitario, valores éticos y conciencia global, contribuyendo de esta manera al desarrollo nacional. "Proveer educación tecnológica de clase mundial".

VISIÓN:

Ser referencia académica internacional en tecnologías de la información y de las comunicaciones, formando emprendedores con un sistema educativo de última generación, contribuyendo al desarrollo nacional. *"Educar para emprender".*

Valores:

- Innovación,
- Ética,
- Responsabilidad,
- Pasión,
- Excelencia
- Pro Actividad.

Política de Calidad:

En el ITLA estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes y clientes corporativos, por medio de la mejora continua de nuestros procesos de docencia y soluciones tecnológicas.

Estrategias y Objetivos Generales:

Crecimiento:

Convertirnos en el centro principal para entrenamiento de networking de la región.

Financiamiento:

Asegurar el equilibrio financiero y presupuestario.
Diversificación y expansión de ofertas académicas y soluciones tecnológicas según las necesidades del mercado.

Fortalecimiento Institucional:

Fortalecer la cultura institucional.

Procesos:

Consolidar el plan de desarrollo y retención de profesores e instructores.

Fortalecer los procesos que impactan directamente en la satisfacción del cliente haciendo uso intensivo de la tecnología y cumplir las directrices que se plantean para IES.

Sistema Educativo:

Consolidar el modelo académico en formación integral y reforzar su vinculación al emprendimiento y a la industria.

Vinculación Social:

Fortalecer nuestra imagen de institución innovadora y global.

Obtener nuevas alianzas nacionales e internacionales y aprovechar al máximo las alianzas actuales.

La gestión de la calidad en el ITLA, inicio en el año 2006, con su participación en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, en dicho año, obtuvo Medalla de Plata, en el 2008, Medalla de Oro, en el 2009, segunda Medalla de Oro y en el año 2010, obtuvo la tercera Medalla de Oro.

Es importante destacar, que en el ámbito internacional, el ITLA, ha sido galardonada, en los años 2010 y 2011, como "Mejor Institución Educativa" de la Región, por la Conferencia Internacional de Las Américas (CILA).

A partir del desarrollo del Modelo de Gestión Calidad basado en el CAF la organización, se ha mantenido en un proceso de mejora continua, por lo que ha realizado grandes esfuerzos por mejorar su gestión, lo cual se nota por la introducción de métodos más avanzados para mejorar los procesos y resultados; por ejemplo, ha fortalecido los controles y normas en la ejecución presupuestaria, la aplicación de sistemas tecnológicos modernos y han potenciado el trabajo en equipo como método de implicar a las personas en la organización.

El ITLA tiene en la actualidad como una de sus grandes fortalezas:

- ✓ El Plan de Desarrollo 2010-2030.
- ✓ La Misión y Visión son revisadas y actualizadas anualmente junto con el Plan Estratégicos.
- ✓ Estructura orgánica y de procesos que les permite cumplir con los objetivos planteados en su plan estratégico.
- ✓ En cuanto a las alianzas podemos manifestar que las mismas contribuyen en el buen desempeño organizacional.
- ✓ De igual forma, evidenciamos que la organización aplica mecanismos efectivos para conocer las necesidades y expectativas de los

clientes/ciudadanos y su personal, tales como: Encuestas de Satisfacción de Clientes, buzones de sugerencias.

- ✓ Cuentan con Normas de buen Liderazgo.
- ✓ La organización tiene muy bien identificados su grupo de interés y los requerimientos de los mismos.
- ✓ Cuentan con un Programa de Premio a la Excelencia Laboral, el cual les permite reconocer a sus empleados meritorios; tomando como punto de partida los resultados de la evaluación del desempeño.
- ✓ La organización se encuentra fortalecida en lo que respecta a la gestión de sus finanzas, mediante el uso eficiente que le da a sus recursos financieros, así como también, en la gestión tecnológica, ya que cuentan con tecnología de punta.

En cuanto a la visita realizada al ITLA, podemos referir que esta se ejecutó de acuerdo a la agenda programada, en donde se verificaron todos los elementos contenidos en la lista de los temas para la visita que elaboró el Equipo Evaluador y en la que además se verificó la existencia de otras evidencias que reposaban en la institución.

El Equipo Evaluador fue acogido cordial y afablemente y se dispuso de las facilidades suficientes y necesarias para desarrollar el trabajo que se programó.

Pudimos constatar que el ITLA, cuenta con cuatro (4) edificios, los cuales están identificados y distribuidos de forma estratégicas tanto para el manejo docente como administrativo, así como también dispone de (2) dos residencias estudiantiles, las cuales cuentan con un equipo responsable del mantenimiento y seguimiento de la disciplina y orden de los estudiantes que residen en las mismas.

1.3 ANÁLISIS DETALLADO DE LA MEMORIA

CRITERIO 1 - LIDERAZGO

SUBCRITERIO 1.1

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la institución ha identificado los directivos responsables en los distintos niveles que la conforman.
- Se evidencia que los Directivos y mandos medios, consensuaron el Plan Estratégico correspondiente al 2006-2010.
- Se evidencia que la divulgación de la nueva Misión y Visión, se realizó a través de mecanismos efectivos tales como: Comunicaciones escritas, audiovisuales, sistema colectivo y reuniones, en la página Web, cuadros colocados en todas las áreas que conforman la institución, (4 Edificios y las residencias de estudiantes.
- Se evidencia que a través del Plan Estratégico y del Plan Operativo, la institución traduce la Misión y Visión en objetivos estratégicos y éstos en

objetivos operativos y acciones concretas a corto y mediano plazo. De igual forma, evidenciamos que la organización aplico mecanismos efectivos para conocer las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos y su personal, tales como: encuestas, buzones de sugerencias y encuentros con sus grupos de interés.

- Se evidencia que la Misión, Visión, fueron actualizadas en el proceso de elaboración del Plan de Desarrollo Institucional 2011-2016.
- Se evidencia que al momento de actualizar el Plan Institucional correspondiente al periodo 2011-2016, involucraron todos los grupos de intereses a, tales como: Estudiantes, empleados administrativos y docentes.
- Se evidencia que el Plan de Desarrollo Institucional, se reviso y actualizado, a través de la aplicación de herramientas de planificación, como son: Análisis FODA, Análisis PEST y el modelo FORTER.
- Se evidencia que a través de reuniones, buzones de sugerencias se recogen las opiniones de los grupos de interés.
- Se evidencia que la organización cuenta con normas de buen liderazgo.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con un Código de Ética Institucional.
- Se evidencia que el Instituto dispone de política de Prevención de Conflictos de Interés.
- Se evidencia que la institución se desempeña bajos los criterios de la Carta Compromiso y manual de calidad.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS:

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 1.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:

- Se evidencia que la institución cuenta con una estructura organizativa y de procesos, cual fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública.
- Se evidencia que al momento de diseñar la estructura organizativa se tomaron en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.
- Se evidencia que la organización dispone de un Manual de Cargos, Procedimientos y procesos.
- Se evidencia que la organización, definió un procedimiento
- Se evidencia que en el año 2005 el ITLA, implementó un Sistema de Calidad, bajo los fundamentos de la norma ISO-9001:2008.
- Se evidencia que la organización realiza reuniones gerenciales, departamentales e individuales.
- Se evidencia que la organización utiliza matrices de seguimiento de indicadores, al momento de analizar y evaluar los planes operativos.
- Se evidencia que la institución ha diseñado e implementado una plataforma tecnológica (Plataforma Tecnológica ORBIS).
- Se evidencia que la organización dispone de un sistema de información, el cual está compuesto por: Reuniones puntuales y periódicas, buzones de sugerencias

- y encuestas para Docentes.
- Se evidencia que la institución, cuenta con un Sistema de Gestión de calidad, accesible en la red.
- Se evidencia que el ITLA, ha definido procedimiento de valoración y administración de Riesgos.
- Se evidencia que la institución definió e implemento el proceso de Auditoría Interna de Calidad.
- Se evidencia que la institución cuenta con un procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 1.3

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Existen claras evidencias de que los directivos de la organización actúan de acuerdo con los objetivos y valores que han establecido.
- Se evidencia que mediante reuniones y comunicaciones, los Directivos mantienen informado al personal sobre los temas relevantes de la organización, a través de correos electrónicos, plataforma ORBIS, correos electrónicos y murales informativos.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con una revisa bimensual.
- Se evidencia que la organización ha definido políticas de puertas abiertas.
- Se evidencia que la institución promueve una cultura en la que los empleados ciudadanos clientes pueden sugerir mejoras: **Proyecto Mejoras Continua, a través del correo electrónico calidad@itla.edu.do.**
- Se evidencia que la organización cuenta con un Programa de Reconocimiento Excelencia Laboral y Reconocimiento a los Empleados, tanto para los empleados administrativos como docentes.
- La institución promueve y financia programas y actividades formativas para todos los empleados que la componen, a través de alianzas estratégicas con el Instituto de Administración Pública y universidades.
- Se evidencia que la organización promueve la innovación y mejora de los servicios, animando y apoyando a los empleados para que presenten sus sugerencias para su posterior implementación.
- Se evidencia que en el ITLA empodera a todo el personal, a través de los distintos proyectos que se han desarrollado, tales como: 5" S, ITLA Green.
- Se evidencia que el ITLA, apoya a sus colaboradores en caso de enfermedades terminales (Cáncer, politraumatismo, insuficiencia renal, entre otras).
- Se evidencia que la institución, cuenta con un dispensario médico, en el cual les brindan asistencia médica, tanto a sus empleados como a los estudiantes.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 1.4

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que los directivos de la organización han establecido relaciones proactivas con las autoridades políticas de las áreas ejecutivas y legislativas, así como con otros grupos de interés.
- Se evidencia que la institución mantiene alianzas con diferentes entidades tales como: Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), OMSA, INDOTEL, MESCYT, Despacho de la Primera Dama, Consejo Nacional de Discapacidad, Ministerio de Cultura, ORANGE, CLARO, entre otras.
- Se evidencia que el ITLA, ha establecido alianzas estratégica con empresas nacionales e internacionales, como es el caso de la empresa internacional de Telecomunicaciones CISCO, ORACLE.
- Se evidencia que la institución, elaboro y publico su Carta Compromiso con el Ciudadano-ITLA, con el apoyo del Ministerio de Administración Pública. (2da. Versión-2011).
- Se evidencia que los directivos han realizados grandes esfuerzos por desarrollar acciones para lograr que la organización obtenga reconocimiento público, tanto a nivel nacional como internacional.
- Se evidencia que ITLA, ejecuta un Plan de Comunicación, el cual esta orientado a fortalecer su imagen y reputación públicas, a través de la divulgación de informaciones veraces y comprobables, sobre la transparencia de sus procesos institucionales acerca de sus productos y servicios.
- Se evidencia que la institución cuenta con una página Web y una Oficina de Libre Acceso a la Información, las cuales les permite mantener informado a todos sus grupos de interés.
- Se evidencia que la institución ha establecido alianzas estratégicas con Asociaciones del ámbito de la tecnología, como es el caso de: La Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU), Conferencia Internacional de Las Américas (CILA)

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

CRITERIO 2 - ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

SUBCRITERIO 2.1

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- La institución ha identificado los diferentes grupos de interés, los cuales son revisados y consensuados, al momento de revisar y actualizar la planificación estratégica, en caso de ser necesario.
- Se evidencia que la organización ha identificado su grupo de interés y los que ésta les brinda a cada uno de ellos.
- Se evidencia que la entidad, utiliza diferentes mecanismos para recolectar información sobre las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, tales como: Encuestas, entrevistas y buzón de sugerencias, a través de la web y el Sistema ORBIS.
- Evidenciamos durante la visita, que en todas las instalaciones del ITLA (4) edificios y las (2) dos residencias estudiantiles, se ha colocado buzones de Sugerencias.
- Se evidencia que la organización procesa, analiza y evalúa de manera periódica las informaciones acopiadas en los medios antes señalados.
- Se evidencia que el ITLA, utiliza el centro de llamada de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como otro medio para registrar sus quejas.
- Evidenciamos a través de un informe que el ITLA, realizó una Encuesta Demográfica, la cual fue dirigida a recolectar información relativa: Al orden Social, Económico, Legal y Demográfico.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS:

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 2.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que el equipo directivo ha establecido objetivos estratégicos de acuerdo con la misión y visión de la organización y estos se traducen a planes y procesos operativos a través del Plan Operativo de actuación.
- Se evidencia que la institución tiene definido el esquema de procesos claves y ha identificado los grupos de interés a que se refieren dichos procesos.
- Se evidencia que la institución verifica el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles, a fin de realizar los ajustes que sean necesarios en dichos planes.
- Se aportan datos relativos al hecho de que se evalúen las tareas actuales de la organización en términos de resultados y efectos (Impacto).
- Se evidencia que se priorizan las actividades del Plan Estratégico con la intención de asignar recursos, a las actividades que están contempladas en el Plan Estratégico, con el objetivo de responder a las demandas de los grupos de interés.

- Se evidencia que los directivos programan reuniones para revisar y evaluar los planes operativos.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 2.3

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la organización ha implantado la estrategia y planificación mediante el acuerdo en la definición de sus prioridades, fijando los plazos y asegurando la disponibilidad de estructura organizativa adecuada para el logro de sus objetivos.
- Se evidencia que la organización ha desarrollado canales internos para comunicar los objetivos y los planes que ha establecido.
- Se evidencia que los objetivos estratégicos se traducen en tareas y metas precisas, las cuales tienen definidas las áreas responsables que deben desarrollarlas.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 2.4

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la organización ha participado en eventos tanto nacionales e internacionales, en el cual ha realizado actividades de Benchmarking.
- Se evidencia que la organización ha incorporado sistemas innovadores que les han permitido controlar los indicadores internos del cambio. Citamos el caso del SISTEMA ORBIS.
- Se evidencia que planificación de los cambios se realiza a través de mesa de trabajos con los Gerentes y en las reuniones con la Dirección.
- Se evidencia que el ITLA, aplica instrumentos y medidas que les ha permitido asegurar la calidad en sus sistemas de gestión (eficiencia-eficacia) partiendo los objetivos que ellos se han trazados.
- Se evidencia que la organización asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para implantar los cambios planificados en su Plan Estratégico y su Presupuesto.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

CRITERIO 3 - GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS

SUBCRITERIO 3.1

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que el área de Recursos Humanos cuenta con un Plan Operativo de Recursos Humanos, el cual se fundamenta en el Plan Estratégico General de la institución.
- Se evidencia que la organización recoge las opiniones de su personal a través de encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias, las cuales les sirven de insumos para la elaboración de su Plan de Recursos Humanos.
- Se han elaborado las Descripciones de los Puestos las cuales describen claramente las tareas, competencias y responsabilidades de cada puesto.
- La institución cuenta con un Reglamento Interno para la Gestión de Recursos Humanos, el mismo tiene definido los principios, normas y procedimientos para la Gestión de Personal, en materia de: Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Remuneración y Promoción de Personal.
- Se evidencia que la institución utiliza la Evaluación del Desempeño, como un medio para identificar las necesidades de capacitación y motivación de su personal.
- Se evidencia que la institución ha planificado formación técnica de sus servidores, al momento de incorporar cambios importantes en su estructura tecnológica y en otras áreas. (Adiestramiento).
- Se evidencia que la organización ha adecuado sus áreas físicas y han fortalecido el mantenimiento, para todas sus instalaciones tales como en las (2) Residencia estudiantil y los (4) cuatro edificios que imparten clases. (Planta Eléctrica, Programas de prevención de riesgos, Cámara de Seguridad, Planes de Contingencias, entre otras).
- Se evidencia que la organización cuenta con acciones las cuales han estado enfocadas en asegurarles a su personal, las buenas condiciones de trabajo y un clima laboral adecuado.
- Se evidencia que la organización presta atención a las personas discapacitadas o vulnerables a enfermedades de alto costo. (Cáncer entre otras enfermedades).

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 3.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la organización ha iniciado un proceso de identificar las competencias actuales de sus empleados en el plano individual, a través de la Evaluación del Desempeño y en las reuniones que se han realizado con supervisores
- Se tiene establecido un Programa de Inducción y Entrenamiento de sus empleados según las necesidades del puesto de trabajo, que forma parte de su Sistema de Reclutamiento y Selección.
- La organización promueve la movilidad interna de los empleados, a través de promociones basadas en los resultados de las evaluaciones del desempeño y los ascensos a través de los concursos internos cerrados.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 3.3

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que los directivos de la institución promueven una cultura de comunicación y diálogo abierto no jerárquico con canales verticales y horizontales, a través de reuniones por áreas.
- Se evidencia que la organización ha implementado en la organización un Sistema de Encuestas periódicas dirigida al personal, así como se han instalado buzones de quejas y sugerencias, a fin de recabar informaciones de los empleados sobre sus ideas y sugerencias para el mejoramiento de la entidad.
- La organización involucra a los empleados de mandos altos y medios en el desarrollo de planes y estrategias.
- Se evidencia que el área de Recursos Humanos es la responsable de aplicar las encuestas de clima.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

CRITERIO 4 - ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.1

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la organización ha identificado todos sus aliados estratégicos en función de los objetivos que persigue.

- Se evidencia que el ITLA, ha realizado análisis previos de los riesgos que implican para el organismo el establecimiento de las alianzas, en especial las relativas a los acuerdos de compras.
- Se evidencia que la naturaleza y tipos de las alianzas están claramente definidas.
- Se evidencia que la institución ha desarrollado alianzas con organismos del sector educativo superior público y privado, para el desarrollo de proyectos conjuntos que benefician tanto a ITLA, como a las demás instituciones que suscriben los convenios.
- Están claramente identificados los responsables de la organización para la gestión de las alianzas.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con mecanismos que les permiten controlar y evaluar periódicamente los procesos, los resultados y la naturaleza de sus relaciones con otras entidades, a través de reuniones.
- Se evidencia que la institución promueve y organiza alianzas específicas, tal es el caso de INDOTEL, INFOTEP, ORANGE, CISCO, pues a través de ésta han logrado impactar a sus grupos de interés: Cito: Los Estudiantes se pueden certificar en lenguaje y programas con instituciones internacionales a través del ITLA, ejemplo: ORCLE,

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 4.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- La organización ha identificado los clientes/ciudadanos internos y externos y ha recogido sus necesidades, expectativas, ideas, sugerencias y quejas de los mismos a través de encuestas y buzones de sugerencias, pagina web, sistema ORBIS.
- Hay evidencias de que la organización asegura que los clientes/ciudadanos reciban un trato personalizado con cortesía cuando la visitan.
- Los directivos aseguran una política informativa proactiva sobre la organización y los servicios que presta a los ciudadanos, a través de los distintos medios, así mismo ejecuta acciones encaminadas a fortalecer la transparencia, incluyendo sus decisiones, mediante su difusión por distintos canales, como son: Pagina Web, publicaciones en la prensa, etc.
- Se evidencia que la organización mantiene buena comunicación periódica con líderes comunitarios, a través de (Reuniones, Sondeos de Opinión y encuestas.
- Se evidencia que por medio de mecanismos de medición cuantitativa y cualitativa, son evaluadas las sugerencias y quejas de sus clientes/ciudadanos.
- Se evidencia que el ITLA, difunde a través de los medios escritos, en la página web institucional y el Portal de Compras Dominicana las convocatorias de las Licitaciones Públicas.
- Se evidencia que la organización cuenta un Departamento de Relaciones Públicas, el cual ejecuta un plan de difusión e intercambio de información con los medios de comunicación, entidades públicas y privadas.

- Se evidencia que la organización cuenta con un personal que le da seguimiento en las páginas sociales a las demandas, sugerencias de sus grupos de interés y ciudadanos en sentido general.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 4.3

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la organización orienta la gestión financiera con los objetivos estratégicos, ya que la mismo asigna el 67.89% de los recursos económicos proyectado a la compra de medicamentos.
- Se evidencia que la institución asegura la transparencia financiera presupuestaria, al momento de publicar dicha información en la página Web, ya que de esta forma les permite el acceso al público en general de la misma.
- Se evidencia que la institución asegura la gestión eficiente de los recursos financieros, a través del monitoreo permanente de la ejecución presupuestaria.
- Se evidencia que la organización ha tomado decisiones de inversión y el control financiero, basándose en el análisis coste-beneficio.
- Se evidencia que la organización realiza análisis costos-beneficios al momento de tomar decisiones.
- Se evidencia que la institución cuenta con normas y procedimientos que les permiten verifican a través de las auditorías el cumplimiento de las mismas.
- Se evidencia que la institución utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIGEF), como lo indica la Ley No. 5-2006 para los sistemas de contabilidad y financieros y el SISTEMA CONTRALORIA, SISTEMA DE TICKES
- Se evidencia que ITLA, promueve dentro de la organización la transparencia en el control financiero, entre sus empleados.
- Se evidencia que en la página web de la institución, en el portal

(IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS)

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 4.4

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la institución planifico en el 2005 el diseño de un sistema de información, que les asegurar la confiabilidad, exactitud, control y conocimiento de las informaciones de todos los grupos de interés. ORBIS
- Se evidencia que la organización ha clasificado la información en: Escrita interna, Información pública e información privilegiada.
- Se evidencia que la entidad cuenta con diferentes medios para almacenar las informaciones tales como: Documentación fuerte (medio físico) y Digital (base

de datos los cuales son guardadas mediante un sistema de respaldo virtual (discos duro, disco compacto o memorias físicas y móviles).

- Se evidencia que el ITLA, evalúa las informaciones recogidas de los clientes externos, a través de los distintos medios que aplica y las considera al momento de tomar decisiones.
- Se evidencia que las informaciones tanto internas como externas, se controlan a través de un sistema de registro de entrada y salida de documentación.
- Se evidencia que en el 2008 la organización puso a funcionar la Oficina de Libre Acceso a la Información (Ley 2004-04).
- Se evidencia que la organización cuenta con Manuales de Cargos, Manuales de Procedimientos y de procesos que les permite a la organización retener el conocimiento de los empleados.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 4.5

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que en el ITLA, se implantado una política tecnológica integral de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la organización, mediante la instalación de diversos sistemas informáticos y la adquisición de equipos con tecnología de punta.
- Se evidencia que la organización aplica de forma eficaz las tecnologías adecuadas a la gestión de sus tareas, al desarrollo y mantenimiento de sus redes y a la interacción de la organización con su grupo de interés.
- La organización ha suscrito convenios con , para aplicar las tecnologías adecuadas a las actividades formativas, así como para actualizar el conocimiento sobre el progreso tecnológico de los empleados e implantar las innovaciones que sean necesarias.
- Se evidencia que la institución cuenta con sistemas digitales de información que le permite a la misma, mantener controles confiables y agilidad en los procesos, consonancia con los avances tecnológicos.
- Se evidencia que el ITLA, dispone de equipos de tecnología avanzada.
- Se evidencia que la institución cuenta con un Plan de Contingencia de los Sistemas de Información.
- Se evidencia que la organización dispone de un enlace con el Centro de Contacto Gubernamental de Llamadas *GOB (*462) como un medio de información para que su grupo de interés se oriente y canalicen sus quejas a través del mismo.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 4.6

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la asignación de recursos materiales es coherente con los objetivos de la organización.
- Se evidencia que la institución ha planificado el uso de sus edificios, oficinas, mobiliarios y equipos.
- Se evidencia que la institución cuenta con un Programa de Mantenimiento, el cual incluye a planta física y los contratos de servicios de mantenimiento de los equipos.
- Se evidencia que la organización asegura una adecuada accesibilidad y seguridad física de sus edificios, oficinas Y residencias estudiantiles, de acuerdo a las necesidades y expectativas de sus empleados y clientes-ciudadanos (Estudiantes, Docentes).
- Evidenciamos en la visita a las (2) dos residencias estudiantiles, que las mismas responden a las necesidades de sus estudiantes. (Uso de Wife), área de estudio común, área de esparcimiento, TV plana común, área de lavado, oficina de control y seguridad, planta eléctrica, todas las áreas iluminadas.
- El ITLA, asegura un uso eficaz y eficiente de sus medios de transporte, a través de un riguroso sistema de control y seguimiento del uso dado a dichos vehículos. Cito: El transporte de los empleados y estudiantes se realiza bajo los términos de una alianza estratégica que tienen con la OMSA.
- Evidenciamos que en el ITLA, disponen de: Salón de reuniones, Comedor para empleados, espacios para almacenar insumos de oficinas, entre otros, salones para darle la bienvenida a los estudiantes, instalaciones de baños por pisos, las aulas cuentan con aires acondicionados.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

CRITERIO 5 - GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y DEL CAMBIO

SUBCRITERIO 5.1

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la institución ha identificado sus procesos de Dirección, Sustantivos o Claves y de Apoyo.
- Se evidencia que el ITLA, ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión, bajo la Norma ISO 9001:2008.
- Se evidencia en la estructura organizativa del ITLA, cuenta con área responsable de gestionar el sistema de calidad.
- Se aportaron evidencias que muestran que el ITLA, cuenta con Manual de Calidad y Política de Calidad.

- Se aportan datos que evidencian que el Mapa de Procesos del ITLA, refleja los procesos estratégicos, procesos claves o misionarios, los procesos de soporte o de apoyo y los procesos de monitoreo, análisis y mejora.
- Se evidencia que los procesos tienen definido los responsables de gestión y el control de los mismos.
- Se evidencia que los procesos de la organización, están representados por: (Diagrama de flujos y matriz de indicadores).
- Se evidencia que en el ITLA, han definido en sus procesos indicadores tales como: Cumplimiento del cronograma de admisión con meta de un 100%, cumplimiento de entrega de la planificación docente meta 100%, indicadores de resultados de estudiantes porcentaje de reprobados (Menor a un 5%, aprobados, y retirado (menor a un 10%)), entre otros.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con mecanismos de comunicación, que les permite involucrar a los grupos de interés externo, en el diseño y rediseño de sus procesos. Cito: Buzones de sugerencias y el correo calidad@itla.edu.do
- Se evidencia de la existencia de mecanismos que aseguren que los procesos de apoyo contribuyan a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Se aportaron evidencias, que la organización asegura la asignación de recursos, en función de su importancia.
- Se evidencia que la institución actualiza los procesos, a partir de los resultados de las mediciones.
- Se evidencia que el ITLA, ha identificado todas las normativas legales que impactan sus procesos y procedimientos. **Citamos:** Ley No. 139-01, de procedimiento académico, Ley No. 41-08, de Función Pública, Ley No. 340-06, procedimiento de compras, Ley No. 498-06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e inversión Pública y la ley No. 531, Orgánica de Presupuesto.
- Se evidencia que la organización, controla el impacto de los servicios en red y la administración electrónica de sus procesos, a través de la Plataforma tecnológica ORBI, la cual les permite evaluar cada modulo por separado, tales como: Proceso de Admisiones, registro y becas.
- Se aportan datos que evidencian, que a través de la Plataforma ORBIS, el ITLA, es evaluado cada cuatrimestre por sus estudiantes.
- Se aportan datos que evidencian, que el ITLA cuenta con una plataforma informática, (**ORBIS**) la cual está enfocada en los estudiantes.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 5.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que el ITLA, involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos, a través de encuestas de servicios generales, evaluación docente, buzones de sugerencias.
- Se evidencia que el ITLA, publico en el año 2010, su primera Carta Compromiso con el Ciudadano.
- Se evidencia que el ITLA, publico su segunda carta compromiso con el

- ciudadano, en el año 2011.
- Se evidencia que el Instituto, ha implementado un formulario de quejas y sugerencias, el cual está disponible en su portal.
 - Se aportan datos que evidencian, que el ITLA, ha dado respuestas a quejas, sugerencias y reclamaciones, presentadas por sus clientes ciudadanos.
 - Se evidencias que el ITLA, aplico diferentes encuestas y consulto a todas los grupos de interés.
 - Se aportan datos de las sugerencias recibidas por los usuarios, realizadas, a través de los buzones de sugerencia, con respecto a los horarios de servicios.
 - Se aportan datos, que reflejan que las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios, fueron abordadas a través de un plan de mejora. Cito: Cambios en los horarios de servicios al cliente, horario extendido en el consultorio médico y la creación de nuevas encuestas incluyendo el área de la residencia académica-ITLA.
 - Se evidencia que el ITLA, cuenta con procedimiento de quejas y sugerencias, el cual fue vinculado al enlace de transparencia, en la sección de gestión de calidad.
 - Se evidencia que el ITLA cuenta con diferentes medios para comunicarse con sus clientes/ciudadanos, tales como: Redes sociales Facebook y Twitter, Representantes de servicio al cliente, centro de contacto gubernamental GOB, encuestas, buzones de quejas y sugerencias, notas informativas, programas, entre otros.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 5.3

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- La organización a través del análisis de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios (estudiantes, egresados y empleados) ha identificado las demandas externas, para modernizarse e innovar.
- Mediante el análisis FODA que desarrollo la institución, ha identificado los factores críticos de éxito.
- La institución ha contemplado en su presupuesto los recursos para implementar mejoras y cambios.
- Se evalúa el proceso de cambio, usando como insumo la Encuesta de Satisfacción de Usuarios y los resultados del seguimiento a las sugerencias que realiza los Cliente/Ciudadanos.
- Se evidencia la utilización de informaciones de los grupos de interés y de actividades de Benchmarking para la realización de mejoras en la organización.
- Se la evidencia que la organización ha certificado los procesos claves, basándose en las Normas ISO 9001/2008
- Se evidencia que la institución cuenta con un Comité de Calidad.
- Se evidencia que el ITLA, ha innovados sus procesos, luego de haber participado en Benchmarking en congresos nacionales e internacionales. Citamos: Proyecto de las 5" S.

- Se evidencia que el ITLA, ha participado de benchmarking con la Tesorería de la Seguridad (TSS), el Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), con ONAPI e INFOTEP.
- Se evidencia que todos los procesos cuentan con matriz de riesgo y sus correspondientes acciones de mitigación.
- Se evidencia que el ITLA, hace uso de la tecnología y la información en sus procesos críticos, citamos: Plataforma ORBIS y el Sistema de Ticket, el cual les permite recibir las solicitudes de los usuarios y dar respuestas a las mismas en tiempo oportuno.
- Se muestra que el ITLA, cuenta con tendencia de la calidad de la información ofrecida. Citamos: 3ª. Precisión y calidad de la información. Meta base del 2011, para el primer cuatrimestre **(90%) logrado 83.69%**, en tanto para el año 2011, en el segundo cuatrimestre la meta base establecida fue **90%** y lo logrado **76.33%**, en el tercer cuatrimestre la meta base fue de 95% y logrado de un **92.88%**, finalmente, para el primer cuatrimestre del año 2012, la meta base establecida fue de 100% y lo logrado 99.29%.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE Mejora

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

CRITERIO 6 - RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CLIENTES/CIUDADANOS **SUBCRITERIO 6.1**

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que en el ITLA, se utilizan herramientas y medios que les permiten darle seguimientos a la información y la validación relativa a la percepción de sus clientes, tanto internos como externos, tales como: Auditorías Internas de calidad, Revisiones de los procesos por la Dirección, Encuestas (Personal Docente), Encuestas de Servicios Generales, Pagina Web, Clientes Corporativos.
- Se evidencia las mediciones en relación con la imagen general de la institución, las misma la realizan mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios.
- Se evidencia que en ITLA, realizo en los años 2006, 2007 y 2009, encuesta las cuales arrojaron los siguientes resultados: En el primer año fue de un 76%, el segundo año 98% y el año 2009 obtuvo los resultados de 99.03% entre satisfecho y muy satisfecho, en cuanto a los temas de rendimiento de la organización, amabilidad y trato igualitario recibido, flexibilidad y habilidad mostrada, apertura a los cambios, solicitud de sugerencias y recogidas de ideas para mejorar e impacto de la organización en su calidad de vida.
- Los resultados de la Encuesta relacionada con el esfuerzo realizado por la organización para involucrar o implicar a los clientes/ciudadanos en el diseño de la prestación de los servicios, fueron para el año 2006 (99.00%) en el 2007 (97.00%) y el año 2009 (96.12%), entre Satisfecho y Muy Satisfecho.

- Las mediciones realizada con respecto con la accesibilidad de la organización dieron como resultado que en el año 2006 un (86%) 2007 (99.00%) y un (91.67%) en 2009, entre satisfecho y muy satisfecho, en cuanto a los temas de: horario de servicio, tiempo de espera en la prestación de un servicio, cantidad, calidad, accesibilidad y transparencia de la información y ubicación de las oficinas.
- Evidenciamos que la encuesta relativa a la calidad de los productos y servicios públicos prestados, arrojaron los siguientes resultados: En el año 2006 un (76%), 2007 un (95.00%) y en el año 2009 un (95.63%), entre satisfecho y muy satisfecho, en relación a los temas de: cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios y tramitación de los servicios acorde a los procedimientos.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

SUBCRITERIO 6.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que el nivel global de satisfacción global, expresado en las encuestas aplicadas a los clientes/ciudadanos, estudiantes, empresas y corporativos, para los años 2011 y 2012, fue de un 96%, superando la meta de un 90%.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con el Depto. De Gestión de Calidad, que se encarga de planificar, habilitar en la Plataforma ORBIS, realizar encuestas anualmente.
- Se muestran resultados de encuestas de Servicios Generales, aplicadas en el primer cuatrimestre del año 2011 (Educación Superior), el 93.30% de los encuestados respondieron sentirse muy satisfechos con el tiempo de espera por parte del Depto. De Registro, al momento de entregarle documentos a los estudiantes, el 95.49% de los estudiantes respondieron, que el tiempo de publicación de las notas, es excelente, en tanto, el 94.74% de los estudiantes valoro de excelente el servicio de la biblioteca.
- Evidenciamos que se han aplicado encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos, con respecto a la imagen que los mismos tienen del ITLA, con relación a la flexibilidad y habilidad para tratar asuntos particulares.
- Se aportan datos que muestran que el 85.8% de los empleados del ITLA, respondieron sentirse satisfecho con la cultura y el ambiente de trabajo.
- Se evidencia que la organización ha realizado acciones para mejorar la disponibilidad, exactitud y transparencia de la información, a través de la utilización de innovadores métodos y proyectos para atender y satisfacer las demandas y necesidades de sus clientes/ciudadanos. Cito: Proyecto e-caleta, proyecto futuro joven, proyecto alfabetización digital.
- Se evidencia que el ITLA, ha implementado herramientas que les permiten medir los resultados de los servicios ofrecidos a sus clientes/ciudadanos, tales

como: Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas, Monitoreo, Análisis y mejora, Producto No conforme y código de ética.

- Se muestran tendencias positivas que han superado la meta de un **90%**, con respecto a los tiempos de entrega de documentos a los estudiantes por parte del Depto. De Registro. (**93%**), un 95.48% en la publicación de las notas y un **94.73%** tiempo de espera en la biblioteca.
- Se evidencia que en las encuestas aplicadas a los estudiantes, se consideran indicadores tales como: Uso y manejo de contenidos, metodología en clases, y satisfacción con el docente.
- Se evidencia que el ITLA, implementado un procedimiento de Quejas y Sugerencia.
- Se evidencia que la institución implemento un correo electrónico, el cual es revisado por la Dirección: rector@itla.edu.do
- Se evidencia que el ITLA, ha implementado un proyecto de Gestión Medio Ambiente.
- Se evidencia que el ITLA, ha identificado indicadores de gestión general, tales como: Rotación de personal vertical, horizontal y externo, ausentismos, indicadores de compras, indicadores de admisiones, indicadores de calificación por centros.
- Se evidencia que el ITLA, ha definido indicadores de quejas y sus posibles soluciones. (Servicio centro de copiado, reclamo apoyo económico del MESCYt, Ausencia docente Mecatrónica y solicitud record notas legalizado.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con números de estudiantes por género. Por años, Cito: Años 2006 (9) masculino, 2007 (287), 2008 (259), 2009 (202), 2010 (171), 2011(393) y en el 2012 (393). Femenino Años 2006 (12) 2007 (116), 2008 (97), 2009 (108), 2010 (69), 2011(127) y en el 2012 (127).

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No se detectaron áreas de mejora en este punto.

CRITERIO 7 – RESULTADOS ORIENTADOS A LAS PERSONAS

SUBCRITERIO 7.1

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la Gerencia de Recursos Humanos, inicio en el año 2007, la encuestas para medir los niveles de satisfacción de su personal.
- Se evidencia que el ITLA, ha definido objetivos específicos para la aplicación de sus encuestas.
- Se evidencia que el ITLA, reconoce la excelencia del desempeño de sus colaboradores, tanto de cargos administrativos como docente.
- Se evidencia que el ITLA, ha definido políticas para la aplicación de encuestas.
- Se aportan datos que el **100%** de los empleados, se sienten identificados con la institución y su función social.

- Se evidencia que el ITLA, ocupa el segundo lugar en el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), con una puntuación **97** puntos de 100%.
- Se evidencia que el ITLA, ha definido políticas de manejo de conflictos.
- Se aportan datos de la encuesta de clima, que indican que el 67% de los encuestados, entiendes que en el ITLA, existe un ambiente de respeto y compromiso con su supervisor.
- Se aportan datos que el 63% de los colaboradores del ITLA, consideran que el nivel de exigencias por parte de sus supervisores es alto.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No evidenciamos debilidades en este punto.

SUBCRITERIO 7.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la organización posee un Sistema de registro antropométrico de entrada y salida.
- Se evidencia que la institución muestra tendencia con relación al ausentismo.
- Se evidencia que la institución ha identificado las causas que originan el ausentismo dentro de la misma: Licencias Médicas, Permisos, Ausencias sin justificación, Licencia por Fallecimiento, Licencia por Pre Post natal, Licencia por matrimonio y licencia sin disfrute de Salarios y vacaciones.
- En cuanto a los indicadores de resultados en relación con el rendimiento la a institución, la misma cuenta con indicadores de resultados de las evaluaciones y valoración de la misma por parte del personal.
- ITLA, posee los siguientes indicadores de resultados en relación con el desarrollo de las capacidades:
 - Porcentaje de participación y de éxito en actividades formativas de es de un 89%.
 - Tasa de rotación externa del ITLA, es de 93.8%, vertical, 2.6%, horizontal, 1,0% El 100% de los empleados tienen computadora y acceso a internet.
- Se evidencia que el ITLA, organiza actividades para motivar a sus colaboradores Citamos: Reconocimiento el día del Maestro.
- Se evidencia que la organización, reconoce a los docentes tomando en cuenta los resultados de las encuestas realizadas por los estudiantes y por los resultados de la evaluación quinquenal realizada por la Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología.
- Se evidencia que el Instituto por su naturaleza está enfocada hacia la innovación, visto a través de proyectos tales como: Implementación de la plataforma ORBIS y la creación del Depto. De Emprendimiento.
- Se evidencia que el ITLA, dispone de correos electrónicos que les permiten estar en contacto con sus clientes/ciudadanos: calidad@itla.edu.do, académico@itla.edu.do.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con políticas de prevención de conflictos de interés y el código de ética institucional.
- Se evidencia que el ITLA, dispone de horarios flexibles y transporte especial,

- para sus colaboradores que están estudiando en la Universidad.
- Se evidencia resultados de los indicadores del plan estratégico 2011-2016:
 - Meta: lograr más de un 90% en la evaluación quinquenal 2012. Logro: Obtención de 94%, de 237 indicadores, cumplieron con 224, de los cuales 104 estuvieron por encima de lo establecidos.
 - Meta: Crear una cultura centrada en el cliente, obteniendo el 88% de la satisfacción. Logro: Superación de la meta, el 96% de los estudiantes y egresados del ITLA, manifestó sentir satisfacción personal, por ser parte de la institución.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No evidenciamos debilidades en este punto.

CRITERIO 8-RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

SUBCRITERIO 8.1

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que el ITLA, ha contribuido a mejorar la calidad de vida de una parte importante de la población, a través de proyecto como: Proyecto Futuro Joven, proyecto de alfabetización en el área de informática en todo el país, proyecto e-caleta.
- Se evidencia que la organización cuenta con datos claros con respecto a las bajo recursos.
- Se evidencia que el ITLA, realiza encuesta a empleadores de egresados del institución y egresados.
- Se evidencia que la institución ha producido un impacto positivo en el renglón económico de los egresados del ITLA, tanto a nivel local como a nivel (local, regional) Citamos: El nivel de empleabilidad y emprendimiento de los egresados del Instituto, es de un 61% y el 84% se encuentran trabajando en su área técnica profesional.
- Se evidencia que el **8%** de los egresados del ITLA, empen sus negocios propios.
- Se evidencia que el **94.51%** de los empleadores de los egresados del ITLA, opino que los mismos, cuentan con los perfiles que demandan los nuevos tiempos, tanto en el desarrollo científico, técnico laboral.
- Se evidencia que la institución ha mantenido un comportamiento ético desde sus inicios hasta la fecha: Citamos Transparencia en las compras y contrataciones que realiza la institución, las cuales se realizan a través de los procesos establecidos en las normativas, lo cual garantiza reglas claras e igual de condiciones.
- Se evidencia que el ITLA, ha recibido reconocimiento de instituciones públicas y privadas y de los propios estudiantes y egresados.
- Se evidencia que el **68.80%** de los egresados del ITLA, dijo sentirse satisfecho

- con la imagen del Instituto, como centro de estudios técnico superiores.
- Se evidencia que el **62.50%** de los egresados del ITLA, expresaron su satisfacción con relación al aporte e impacto que brinda la organización al bienestar socioeconómico.
 - Se evidencia que el ITLA, contribuye en la integración y aceptación de las minorías étnicas. Citamos: Proyectos de extensión por provincia.
 - Se evidencia que el ITLA, cuenta con **dos (2) residencias estudiantil**, que alberga estudiantes de todas las provincias del país, los cuales cuentan con becas.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No evidenciamos debilidades en este punto.

SUBCRITERIO 8.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que el ITLA, sostiene relaciones estratégicas con autoridades, entidades relevantes, las cuales les apoyan en sus procesos sustantivos. Cita: **otorgamiento de becas**. INDOTEL, MESCyT y el Ministerio de la Juventud, que les ha permitido beneficiar **1,753 jóvenes**.
- Se evidencia que la organización arroja datos de su participación en los medios de comunicación.
- Se evidencia que la institución cuenta con datos precisos con respecto al renglón ayuda a los desfavorecidos socialmente. Citamos: Niños desfavorecidos de la comunidad de la Caleta.
- La organización cuenta con el número de acciones que les ha permitido reducir el ruido producido dentro de sus oficinas y almacenes como son: la utilización de técnicas de aislamiento sonoro para el generador de energía eléctrica, normas para el uso de los vehículos dentro del área de la institución, así como también, la reducción de los desechos sólidos en grandes volúmenes,
- Se evidencia que el ITLA, dispone de Política de Ahorro de Energía.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con Programa de seguridad e higiene laboral y salud.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

- No hay evidencias de la existencia de indicadores de los diferentes casos que se presentan en enfermería.

CRITERIO 9 - RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO

SUBCRITERIO 9.1

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que el **ITLA**, ha establecido objetivos institucionales, los cuales formulan en base a las sugerencias y oportunidades de mejora identificadas por las diferentes partes interesadas.
- Se evidencian tendencias positivas que el ITLA, dispone de estadísticas de Graduados de nivel Técnicos Superior por carreras. (2009- (0)tecnólogo en Desarrollo de Software (TDS), 2011-(28), 2012-(108), tecnólogo en Redes de información (TRI), 2009 (30) 2011 (42), 2012 (71), Tecnólogo en Multimedia 2009 (10) 2011 (48) 2012 (74), Tecnólogo en Manufactura Automatizada (TMA) 2009 (9), 2010 (32), 2012 (23) y para Tecnólogo en Mecatrónica (TMC) 2009 (0) 2010 (7) y 2012 (15).
- Se aportan datos de estudiantes capacitados en educación permanente correspondiente a los años 2007-2012, por áreas. **Año 2007** (529) estudiantes de Software, Redes (2,067), Multimedia (929), Mecatrónica (1,302), ILS (1,135), **para el año 2008**, (598) estudiantes de Software, Redes (1,873), Multimedia (576), Mecatrónica (680), ILS (1,528), **para el año 2010**, (460) estudiantes de Software, Redes (1,652), Multimedia (403), Mecatrónica (168), ILS (1,524), **para el año 2011**, (406) estudiantes de Software, Redes (1,425), Multimedia (376), Mecatrónica (221), ILS (1,597), y Escuela de Cine (52) estudiantes, **para el año 2012**, (219) estudiantes de Software, Redes (584), Multimedia (153), Mecatrónica (178), ILS (529), y Escuela de Cine (24) estudiantes.
- Se evidencia que el 90% de los estudiantes del ITLA son becados.
- Se evidencia que los resultados de las distintas inspecciones por de la que ha sido sujeta el ITLA, muestran una resultados positivos, tales como: Contraloría General de la República, ICONTEC, Ministerio de Educación Superior y Tecnología, en la evaluación quinquenal, así como auditorías internas de calidad.
- Se muestran evidencias que el ITLA, ha participado en premiaciones nacionales internacionales, en los cuales ha obtenido reconocimiento público, tales como: Medalla de Plata 2006, Medalla de Oro 2008 y 2010, ambas premiaciones en el Premio Nacional a la Calidad y Practicas Promisorias. INFOTEP.
- Se evidencia que el ITLA, mejora la calidad de sus servicios, a través de procedimientos, encuestas de satisfacción de servicios generales aplicadas a sus grupos de interés, estableciendo indicadores de satisfacción de servicios en las áreas de admisiones, registros, docencia y soluciones tecnológicas.
- Se evidencia que han participado en actividades de Benchmarking y berchleaning.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS

No evidenciamos debilidades en este punto.

SUBCRITERIO 9.2

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES

- Se evidencia que la institución integran a los grupos de interés, a través de reuniones, grupos focales, encuestas de satisfacción.
- Se evidencia que el ITLA, aplica herramientas que les permiten evaluar la gestión, basado en el plan de desarrollo institucional, tales como: Análisis de FODA, encuestas, reuniones, grupos focales.
- Se evidencia que a través del **Fondo a la Excelencia Académica**, se han establecidos alianzas estratégicas, que han permitido capacitar en sus doce años de gestión, más de **cuarenta y cinco mil (45,000)** jóvenes y profesionales en el área de la ciencia y tecnología, en programas de educación permanente.
- Se evidencia que el ITLA, ha implementado un Sistema de tickets en la WEB, el cual les permite a los usuarios realizar solicitudes de servicios, este registra el tiempo de resolución de problemas de carácter tecnológico, así como también, facilita la mediación de los indicadores de eficiencia.
- Se evidencia que el ITLA, cuenta con un sistema de gestión de riesgos, Sistema de Gestión de Calidad, fundamentado en la **Norma ISO9001:2008**.
- Se evidencia que el **75%** del aporte es del presupuesto nacional y el 25% de recursos es gestionado a través de la venta de cursos de educación permanente.
- Se evidencia que el ITLA, ha logrado acumular un superávit presupuestario en el trenio **2009-2011 de RD\$46, 534,410.78**.
- Se evidencia que el ITLA, ha implementado diferentes sistemas de gestión, tales como: ORBIS, ITLA VIRTUAL, CLASS, EXACTUS, Sistema de tickets, SysReport, SIABUC, EPSI, SPSS.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJOR

- No evidenciamos debilidades en este punto.

1.4 CONCLUSIONES GENERALES

Luego de haber estudiado, analizado y ponderado las informaciones, documentos y evidencias presentadas y visto algunos puntos durante la visita en el ITLA, debemos señalar que la valoración ha sido calificada de positiva por parte de los evaluadores participante, destacando la atención ofrecida por los directivos y colaboradores, concluimos: Que el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA),

Muestra como más notables fortalezas, en primer el lugar un estilo de Liderazgo, desarrollado de forma visionario, con un alto compromiso con la Misión, Visión y Valores y emprendedora, orientada al logro, guiados por principios y apasionado por la buena gestión a nivel global, él cual es desarrollado por las altas autoridades y sus Directos. El ITLA, tiene muy bien identificado sus potenciales asociados estratégicos para el logro de sus objetivos: (Alianzas, Naturaleza de la Alianzas, y Acuerdos. Cuenta con los siguientes Departamentos que fortalecen sus operaciones: Gestión de la Calidad, éste se encarga de darle seguimiento a los planes de mejora y los procesos, Oficina de Libre Acceso a la Información, Auditoría Interna, Vicerrectoría Académica, un área de Servicio al Cliente la cual es

supervisada por la Gerencia de Calidad, Certificación ISO9001, Carta Compromiso al Ciudadano, Premio Nacional de la Calidad, Lanzamiento de Libros de la Editorial ITLA.

Otros puntos fuertes a destacar del ITLA, son los siguientes:

El ITLA, cuenta con (2) Residencias Estudiantiles, la cual alberga alrededor de 350 jóvenes de escasos recursos de diferentes provincias del país, es importante destacar que la residencia estudiantil cuentan con (3) niveles, área de lavado, área de estudio común, las habitaciones cuentan con (2) baños por módulos, cocina, sala de estudio y WIFI. El ITLA, cuenta con proyectos de gran impacto socio-económico, tales como Futuro Joven, Alfabetización Digital, Jóvenes Sur, Proyecto Ruta de la calidad, es importante destacar que el ITLA, cuenta con Laboratorio de Mecatrónica Industrial y Digital, Laboratorio de Moldes.

Es bueno señalar que el área de Comunicaciones dispone de un personal que le da respuestas a solicitudes y comentarios que se generan a través de las redes sociales, el ITLA, cuenta con alianzas estratégicas con la OMSA, la cual les permite darle transporte gratuitos tanto a empleados como a los estudiantes, de igual forma tienen alianzas con los Comedores Económicos, los cuales le sirven los alimentos a los estudiantes a un precio de diez pesos (RD\$10.00). Cuenta además, con un área de beca que evalúa a los jóvenes interesados en ingresar al Instituto.

El ITLA, cuenta con proyectos de gran impacto social, tales como:

Proyecto: Juventud Tecnológica

Dotar a los jóvenes a través de carrera tecnológica y de corto duración, para incentivar el desarrollo económico, social de los sectores educativos y empresariales, así como contribuir en la disminución de la brecha digital de la República Dominicana a través de proyectos de extensión.

1. Fondo a la Excelencia académica: este proyecto consiste en formar técnico especializado en carreras de tecnología como son: Mecatrónica, manufactura automatizada, redes de la información, multimedia y Desarrollo Software.

Este proyecto nació en septiembre del 2006, en sus inicios estuvieron tres carreras las cuales son: Mecatrónica, Redes de la Información y Multimedia

Este proyecto contempla servicios tales como residencia académica para los estudiantes que son del interior (provincias republica dominicana), iniciamos con dos edificios que el gobierno fruto de la celebración de los juegos panamericano dono al ITLA, luego con el apoyo de INDOTEL adquirió otros edificios.

2. Proyectos de extensión: son los proyectos de carácter social que organiza la institución con el fin de atender una necesidad puntual dentro del ámbito

que nos compete como academia de educación superior. En el ITLA hemos trabajado diversos proyectos de carácter social con el fin de reducir la brecha digital en la geografía nacional, dentro de los proyectos realizados se encuentra e- caleta, ITLA Sur y en el año 2011 nació el proyecto futuro joven que tiene con misión llevar programas de tecnología en toda la geografía nacional contribuyendo al desarrollo directo en lo social y económico en las personas que participan en dichos proyectos. Finalmente, es importante señalar, que el ITLA, ha recibido reconocimiento de entidades nacionales e internacionales: Citamos: "Conferencia Internacional de Las Américas (CILA)" es el evento estudiantil sobre asuntos globales de mayor trascendencia en América Latina y el Caribe

Es un punto de encuentro para que más de 1,500 jóvenes de diferentes regiones del mundo trabajen juntos en un ambiente de diplomacia y cooperación en búsqueda de soluciones a los retos que enfrenta la comunidad internacional.

Criterios para elegir las instituciones destacadas en CILA

- ✚ Preparación académica de todos los participantes
- ✚ Calidad en el contenido de los papeles de posición de todos los participantes de la institución
- ✚ Participación de todos los participantes en los talleres, conferencias y actividades formativas, antes y durante el evento.
- ✚ Desempeño de los jefes de delegación
- ✚ Desempeño del asesor docente durante y después del evento
- ✚ Cumplimientos de las fechas límites
- ✚ Integración de la institución en los demás proyectos y actividades de la ANU-RD
- ✚ Aportes de la institución en actividades de apoyo a comunidades o grupos menos favorecidos
- ✚ Puntualidad de todos los participantes de la institución
- ✚ Vestimenta diplomática apropiada
- ✚ Disciplina y comportamiento diplomático

Categorías:

- Educación Básica
- Educación Media
- Educación Superior (en esta fuimos reconocido por tres ocasiones 2009-2011)

Premio de INFOTEP:

Premio a la Excelencia Centro COS (organizado por el Instituto Técnico Profesional): en este premio ganamos el máxima galardón en la categoría III (categoría III: esto se relaciona al tamaño de la institución en cuanto infraestructura, oferta académica, recursos humanos (docente y administrativa), equipos de alta tecnología, seguimiento a las auditorias si no conformidades, seguimiento al convenio establecido por cantidad de horas ofertada ITLA-INFOTEP).

- Finalmente, queremos destacar algunos puntos que entendemos deben mejorarse, tales como: establecer indicadores de los diferentes casos que se presentan en enfermería.

Los Criterios y Subcritrios de resultado, podemos destacar que la institución mejoro extraordinariamente, en la gestión de Recursos Humanos y la Gestión de la Calidad, ya que en el análisis de estos pudimos valorar las tendencias y los objetivos.