

**Informe de
Cumplimiento
Planes
Operativos**

**Enero –
Junio
2020-S-1**

Instituto Tecnológico de las Américas, ITLA
Departamento de Planificación y Desarrollo



*Manil Mats
Coordinadora
Planificación*

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	1
Resumen Ejecutivo	3
Marco Legal del ITLA.....	4
Diagnostico Actual.....	5
Marco Estratégico.....	8
Misión	8
Visión.....	8
Valores	8
Política de Calidad	8
Alineamiento Estratégico.....	9
Estrategia nacional de Desarrollo (END).....	9
Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2013 - 2016	11
Objetivos de Desarrollo Sostenible, (ODS)	11
Involucrados en el Proceso.....	12
PROCESO DE VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL	12
METODOLOGÍA	13
UNIDADES ASESORAS.....	14
a) Departamento de Recursos Humanos	14
b) Departamento de Comunicaciones.....	15
c) Oficina de Acceso a la Información	16
d) División de Calidad en la Gestión.....	16
e) Relaciones Internacionales e Interinstitucionales.....	17
f) Departamento de Planificación y Desarrollo.....	18
g) Cámara TIC.....	19
h) Departamento Jurídico.....	20
UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO	21
• Vicerrectoría Administrativa Financiera	21
i) Departamento de Compras y Contrataciones	22
j) Departamento Financiero	22
k) Departamento de Servicios Generales	22

l) Departamento de Seguridad	22
m) Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	23
n) Gerencia de Infraestructura	24
o) Factoría de Contenido	25
p) Centro MIPYME	25
UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS.....	26
• Vicerrectoría Académica	26
a) Centro de Excelencia en Redes de Información y Seguridad Informática	27
b) Centro de Excelencia de Software	28
c) Centro de Excelencia en Multimedia y Sonido	28
d) Centro de Excelencia en Mecatrónica y Manufactura	29
e) Centro de Excelencia de Ciencias de los Datos	30
f) Escuela de Idiomas ILS	30
g) Gerencia de Tecnología Educativa (DTE)	30
h) Departamento de Orientación Académica	31
i) Departamento de Registro	32
j) Departamento de Admisiones	32
k) Departamento Bienestar Estudiantil	33
l) Departamento de Egresados	33
m) Departamento de Residencia Académica	34
n) División de Cocurriculares	34
o) Departamento de Unidad de Información y Documentación (UID)	35
p) Departamento de Asistencia Financiera	36
q) Departamento de Programas de Extensión.....	36
r) Educación Permanente.....	37
s) Centro de Emprendimiento.....	38
t) Oficina Regional Santiago.....	38
u) Politécnico ITLA	38
CONCLUSIONES.....	40

Resumen Ejecutivo

El siguiente documento, constituye la ejecución del Plan Operativo Semestral del Instituto Tecnológico de las Américas, (ITLA), el cual describe las actividades realizadas durante enero-junio el año 2020.

Este instrumento permitirá hacer operativas las metas y objetivos definidos en el Plan Estratégico 2017-2020, para el cumplimiento de nuestra misión de *“Formar profesionales en las ciencias de las tecnologías con altos valores éticos, a través de metodologías innovadoras, contribuyendo a desarrollar el emprendimiento y el desarrollo nacional”*.

Este Plan Operativo responde a las necesidades identificadas en el análisis estratégico realizado en el periodo septiembre-noviembre 2016, en el cual se definió el Plan Estratégico Institucional del Instituto Tecnológico de las Américas. Este esfuerzo es el resultado del trabajo llevado a cabo mediante reuniones colectivas con todas las áreas del ITLA, y su posterior revisión de manera individual durante el mes de diciembre del 2016.

El Plan consta de tres (3) productos, segmentados en cinco (5) ejes estratégicos, nueve (9) objetivos generales, veinte y cinco (25) objetivos específicos y treinta y ocho (38) líneas de acción.

Los ejes estratégicos son los siguientes:

1. Formar talento humano con capacidad emprendedora
2. Referente de educación tecnológica
3. Innovación de nuestros programas académicos
4. Ser Autosostenible
5. Proyectar nuestros profesionales a nivel nacional e internacional

Marco Legal del ITLA

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 Dr. Leonel Fernández, 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.

Diagnostico Actual

Los principales elementos del diagnóstico son:

Tendencias Globales de la Educación Superior (Tendencias de educación superior en América Latina y el Caribe 2008)

La educación superior en el mundo y especialmente en la región, presenta en estos momentos una situación muy compleja en su estructura y propósito, como es el caso de las universidades públicas tradicionales de la región, las cuales han pasado a formar parte de un sistema de educación superior complejo y diversificado, el cual presenta otra realidad, como las instituciones de un solo campus urbano, que han pasado a las macro universidades públicas nacionales con grandes campus de estructuras complejas y diferenciadas, de las escuelas técnicas y vocacionales de nivel medio superior, que han conformado un importante aparato de instituciones politécnicas y tecnológicas de nivel medio y superior.

A los cambios que han ocurrido desde una perspectiva histórica, como los anteriores, habría que agregar el impacto que tienen las nuevas tecnologías que redefinen los espacios de aprendizaje, el desarrollo de nuevas áreas de conocimiento de base interdisciplinaria que empiezan a verse como sustitutas de las tradicionales transformaciones curriculares y de la oferta de carreras actual.

El estudio de estas tendencias en particular, permite identificar las estrategias que el ITLA deberá afrontar en los próximos años para lograr el cumplimiento de sus metas y las del sector.

En este sentido, se identifican tendencias como las siguientes:

1. El establecimiento y consolidación de un nuevo modelo de universidad tecnológica emprendedora, basada en el desarrollo de nuevas carreras tecnológicas orientadas a formar profesionales emprendedores.
2. La diversificación de las fuentes de ingresos y financiación de las actividades y funciones de la institución, enfocadas al desarrollo tecnológico, la asistencia técnica, los programas de formación continua y de postgrado, los proyectos de pre-incubación, los contratos de investigación, entre otras actividades, con instituciones gubernamentales, organizaciones privadas, donantes internacionales, asociaciones de egresados, entre otros.
3. El surgimiento continuo de instrumentos de control e intervención (regulaciones del gobierno, del mercado, académicas, certificaciones internacionales, etc.).
4. La oferta académica virtual
5. La creciente demanda de programas de grado, postgrado y maestrías.

Tendencias Nacionales de la Educación Superior (Tendencias de educación superior en América Latina y el Caribe 2008)

El principal reto de la educación superior dominicana es hacer frente a un mundo cambiante, guiado por el saber y la búsqueda de respuestas a los requerimientos de investigación e innovación que demanda la sociedad. En tal sentido las tendencias de mayor importancia de la educación superior en el ámbito nacional son las siguientes:

1. Acreditación nacional e internacional de programas e instituciones educativas de educación superior.
2. El desarrollo de un sistema educativo de calidad en todos los niveles.
3. Creciente demanda de nuevas capacidades científicas y tecnológicas de alto nivel.
4. Un mayor crecimiento de las matrículas de las instituciones de educación superior (IES).
5. El establecimiento de instituciones orientadas al fortalecimiento del emprendedurismo

universitario. 6. El establecimiento de un nuevo modo de vinculación y colaboración, a través de las redes y relaciones de I+D con otros agentes del Sistema de Ciencia, Tecnología y Sociedad, especialmente entre la ciencia y la industria.

Características de la Educación Superior Dominicana

La educación superior nacional se rige por la Ley 139-01 de 2001 que crea el Sistema de Educación Superior, Ciencia y Tecnología en la República Dominicana y que la concibe como un servicio público. Durante los dos últimos decenios, este sistema ha vivido una importante transformación, impulsada por el crecimiento tanto de la oferta como de la demanda de una población cada vez mayor de jóvenes y adultos matriculados en las distintas universidades. En el país, alrededor 16,956 personas de 15 años y más, ha cursado alguna carrera de las cuales el 59.6% son mujeres y el 40.4% son hombres, (ENHOGAR, 2015).

Características de mayor relevancia:

1. Escasa comunicación y limitados vínculos con los sectores productivos o empleadores.
2. Oferta de programas formativos orientados a satisfacer las demandas del mercado, pero no las necesidades latentes de la sociedad. Con frecuencia la formación profesional no se corresponde con la inserción en puestos de trabajos.
3. Escasa actividad de investigación e innovación.
4. Baja diversificación de la demanda y de la oferta.
5. Baja matriculación en el nivel de postgrado y programas técnicos.

Marco Estratégico

Misión

Formar profesionales en las ciencias de las tecnologías con altos valores éticos, a través de metodologías innovadoras, contribuyendo a desarrollar el emprendimiento y el desarrollo nacional.

Visión

Ser **referente** de educación tecnológica, **innovadora** y **autosostenible**, que forma profesionales **emprendedores** a **nivel nacional e internacional**.

Valores

- Innovación:** Nuevas y mejores ideas a favor de nuestra docencia, estudiantes y demás relacionados.
- Ética:** Guía permanente de nuestro pensar, sentir, decir y actuar.
- Responsabilidad:** Detrás de cada institución, empresa u organización, existe un ser humano; ser RESPONSABLES con él, es nuestro principal compromiso.
- Pasión:** Energía que nos lleva a realizar nuestra labor con máxima entrega en cada momento, poniendo el alma en todo lo que hacemos para alcanzar la perfección.
- Excelencia:** La superación de las expectativas de nuestros clientes-ciudadanos, y el valor agregado que reciben, definen la forma en la que caminamos hacia la excelencia. (La excelencia es sinónimo de perfección, la cual está definida por el Creador, como cumplir con el propósito para el cual esto fue creado).
- Proactividad:** No esperamos por los hechos; hacemos que estos ocurran.
- Transparencia:** Práctica democrática de colocar la información gubernamental en la vitrina pública, para que la los clientes-ciudadanos puedan revisarla, analizarla y en su caso, usarla como mecanismo de seguimiento a nuestros actos.

Política de Calidad

“En el ITLA estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, por medio de la mejora continua de nuestros procesos académicos”.

Alineamiento Estratégico.

La Ley Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, Ley 1-12, está llamada a marcar un hito en la forma de conducir la Nación. La elaboración y promulgación de esta ley responde un mandato constitucional (Artículo 241) y legal (Ley 498-06).

Para el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo es una gran satisfacción poner a disposición de la población el texto de la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 (Ley 1-12). Este instrumento legal es el resultado de varios años de trabajo y, sobre todo, de un intenso proceso de consulta y concertación. En la elaboración de la propuesta, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y la Consejo Nacional de Reforma del Estado contaron con el concurso de múltiples organismos y expertos nacionales e internacionales, y en el proceso de consulta participaron los más diversos sectores y grupos de la vida nacional.

VISIÓN DE LA END

República Dominicana es un país próspero, donde se vive con dignidad, seguridad y paz, con igualdad de oportunidades, en un marco de democracia participativa, ciudadanía responsable e inserción competitiva en la economía global, y que aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora y sostenible.

El ITLA, como Institución Pública realiza sus estrategias vinculadas a la realidad nacional, forma parte de un engranaje que busca un amanecer nuevo para la República Dominicana en el 2030, con la implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2011-2030).

Es por eso, que el ITLA, representa una pieza, cuya combinación con otros componentes del sistema educativo, científico y empresarial forma un motor de desarrollo que impulsa el desarrollo tecnológico de nuestra nación.

Se establecieron los puntos de conexión entre La Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2013 - 2016, Plan de Gobierno 2016 - 2020, Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los productos del ITLA.

Estrategia nacional de Desarrollo (END)

El Tercer Eje Estratégico de la END postula: “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.”

El ITLA, por su naturaleza y razón de ser se enmarca en el objetivo general 3 de donde se desprenden los objetivos específicos y las siguientes líneas de acción:

3.3.3 Consolidar un sistema de educación superior de calidad, que responda a las necesidades del desarrollo de la nación.

Objetivo 3.3.3.1 Actualizar el currículo de la educación superior para alcanzar estándares internacionales de calidad.

Objetivo 3.3.3.7 Desarrollar la educación a distancia y virtual en las instituciones de educación superior, como forma de ampliar el acceso a toda la población.

Objetivo 3.3.3.9 Fortalecer mecanismos que garanticen la igualdad de oportunidades entre los distintos grupos poblacionales en el acceso y permanencia en la educación superior, como crédito educativo y becas.

Objetivo 3.3.3.11 Promover una oferta curricular de formación continua que posibilite la actualización profesional de los egresados universitarios.

Objetivo 3.3.3.12 Fomentar el espíritu emprendedor en los programas de educación superior.

Objetivo 3.3.3.13 Establecer con carácter obligatorio una prueba de orientación y aptitud académica que cualifique si el estudiante posee los conocimientos y habilidades mínimas requeridas para iniciar los estudios de nivel terciario.

Objetivo 3.3.3.15 Promover la certificación de las competencias profesionales de los egresados de educación superior.

Objetivo 3.3.3.17 Establecer un sistema de detección de necesidades de profesionales y técnicos a futuro, en función de las necesidades de desarrollo del país.

3.3.5 Lograr el acceso universal y uso productivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Objetivo 3.3.5.1 Consolidar la educación especializada en TIC para garantizar los recursos humanos demandados por la creciente incorporación a la sociedad de conocimiento, con igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales.

Objetivo 3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, mediante la acción coordinada entre Gobierno central, la administración local y sector privado.

3.4.2 Consolidar el sistema de formación y capacitación continua para el trabajo, a fin de acompañar al aparato productivo en su proceso de escalamiento de valor, facilitar la inserción en el mercado laboral y desarrollar capacidades emprendedoras.

Objetivo 3.4.2.4 Promover una oferta curricular de formación continua que posibilite la actualización profesional de egresados de institutos técnico- profesionales, sin discriminación entre hombres y mujeres.

Objetivo 3.4.2.5 Desarrollar programas de capacitación que incentiven la inserción de mujeres en sectores no tradicionales, y tomen en cuenta el balance del trabajo productivo y reproductivo.

Objetivo 3.4.2.7 Impulsar el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones como herramienta que permite ampliar el alcance de la formación profesional y técnica.

Objetivo 3.4.2.10 Promover programas de capacitación técnico-profesional enfocados en sectores de alto contenido tecnológico e intensivos en conocimiento.

Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2013 - 2016

Objetivo específico 20: Educación superior para el desarrollo humano y la competitividad: Consolidar un sistema de educación superior de calidad, que responda a las necesidades del desarrollo de la Nación.

Objetivo específico 21: Ciencia, tecnología e innovación: “Fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación para dar respuesta a las demandas económicas, sociales y culturales de la nación y propiciar la inserción en la sociedad y economía del conocimiento”

Objetivo específico 22: Acceso universal a las TIC y uso productivo: “Lograr acceso universal y uso productivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)”.

Plan de Gobierno 2016 - 2020

Eje 1: “Vamos por más en la protección y oportunidades para personas con discapacidad”

Eje 1: “Vamos por más oportunidades para estudiar carreras técnicas”

Eje 1: “Vamos por más calidad en la educación superior, más estímulo al desarrollo de la ciencia y la tecnología”

Eje 3 “República Digital: “Vamos por más, generalizando el uso de las tecnologías a la educación”.

Objetivos de Desarrollo Sostenible, (ODS)

Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

Involucrados en el Proceso

El proceso de planificación estratégica fue realizado de forma abierta y participativa mediante una serie de talleres y reuniones de trabajo con el personal Administrativo y Docentes, además con los estudiantes de las diferentes carreras. Durante estas actividades pudimos conocer las opiniones de los participantes respecto a la situación actual de la institución y del sector de Educación Superior en general mediante un análisis FODA, con el cual pudimos hacer un diagnóstico identificando y analizando las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas y su influencia en la planificación estratégica para el periodo 2017-2020.

Para el desarrollo del Plan Operativo Anual 2020 se contó con la participación activa de todas las unidades organizacionales de la institución, que se citan a continuación:

- Vicerrectoría Académica,
- Centros de Excelencia y áreas dependientes
- Vicerrectoría Administrativa y áreas dependientes.
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Calidad en la Gestión
- Departamento de Comunicaciones
- Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación
- Oficina de Acceso a la Información
- Departamento Programas de Extensión
- Departamento de Mercadeo y Educación Permanente
- Departamento de Asistencia Financiera
- Departamento de Tecnología Educativa
- Departamento de Seguridad
- Departamento de Factoría de Contenido
- Oficina Regional Santiago

PROCESO DE VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL

En esta oportunidad se propone hacer una revisión de los resultados obtenidos en los procesos institucionales revisados y correspondiente al primer semestre del año en curso **(2020-S-1)**, con el fin de valorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como la ejecución de las medidas aprobadas para alcanzarlos.

METODOLOGÍA

Para la evaluación del cumplimiento de los Planes Operativos se realizó una vinculación con los acuerdos de desempeño individual de cada área. Para los fines las metas se clasificaron por perspectiva atendiendo a lo siguiente:

Capacidad Organizacional: Esta perspectiva identifica la infraestructura que la institución debe crear o mantener para obtener una mejora y crecimiento a largo plazo. Se fundamenta en la capacidad de los empleados, tecnología y sistemas de información y los procedimientos.

Clientes: En esta perspectiva quedan definidos los segmentos de clientes y mercado en los que competirá la institución, así como la propuesta de valor del servicio ofrecido. Se evalúan todos los indicadores relacionados a satisfacción del cliente, iniciativas orientadas al cliente, etc.

Financiera: Esta perspectiva pone en énfasis el uso de los recursos, su coste y los resultados financieros obtenidos por la institución.

Procesos: Esta perspectiva mide la capacidad de los procesos internos que realiza la institución para agregar valor al servicio que brindamos. Los indicadores relevantes son Mejorar continua, Infraestructura, tecnología, procesos administrativos, entre otros.

La medición y validación del cumplimiento de las metas está basada en una escala 100 puntos.

REVISIÓN DEPARTAMENTAL 2020-S-1

UNIDADES ASESORAS

a) Departamento de Recursos Humanos

Su objetivo es asesorar, supervisar y promover en la institución una adecuada administración de los recursos humanos, a través del cumplimiento de la Ley 41-08 sobre Función Pública, y asegurar el adecuado aprovisionamiento de personal y su apropiada formación y motivación para asegurar el buen funcionamiento y cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Capacidad Organizacional	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	Lograr posicionarse en los primeros 3 lugares dentro del ranking	3	19
Capacidad Organizacional	Índice de rotación de empleados	= > 2%	= > 2%	3%
Capacidad Organizacional	Encuesta Clima Organizacional	Nivel de satisfacción = > 85%	Nivel de satisfacción = > 85%	82%
Capacidad Organizacional	Implementación del Plan de Mejora Clima Organizacional	Nivel de Implementación	100%	100%
Procesos	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación	90 % de cumplimiento del Plan	90%	100%
Procesos	Pagos a Tiempo de los servicios por contratos	Cumplir 100% pago a tiempo	Cumplir 100% pago a tiempo	96%
Avance General del Semestre				85%

b) Departamento de Comunicaciones

Su función es coordinar, apoyar y difundir las actividades institucionales, académicas, tecnológicas, culturales y deportivas que desarrolla la academia, para que la comunidad universitaria y la ciudadanía conozcan el quehacer cotidiano de la institución educativa y de esa manera contribuir al mejor posicionamiento mercadológico.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Capacidad Organizacional	Aumentar el posicionamiento de la marca en el municipio de Boca Chica	90 % posicionamiento institucional	90%	90%
Capacidad Organizacional	Favorabilidad de la marca	90 % nivel de favorabilidad	90 % nivel de favorabilidad	74%
Cliente	Impacto de la comunicación en relación al aumento de la matrícula	153 de inscrito a través de las campañas en los medios	153 Inscritos C2	84%
Capacidad Organizacional	Medir el posicionamiento del Liderazgo e implementar plan de acción	Liderazgo en 25%	Liderazgo en 13%	14%
Clientes	Visitas nuevos usuarios web	74,566 nuevos usuarios		66,097
Capacidad Organizacional	Influencia Digital	5/5 revisión trimestral	5/5 revisión trimestral	4.6
Clientes	Número de visitas general a la web	83,498 número de visitas a la web	83,498.00	431,557
Clientes	Índice de satisfacción de las actividades institucionales	Nivel de satisfacción = > 90%	Nivel de satisfacción = > 90%	90%
Capacidad Organizacional	Implementación de la estrategia comunicacional	Implementar en un 100%	Implementar en un 25%	25%
Financiera	ROI de las campañas de marketing	Rentabilidad = > 30%	Rentabilidad = > 30%	83%
Avance General del Semestre				84%

c) Oficina de Acceso a la Información

Transparentar, mediante publicación suministro oportuno y veraz de documentación y reportes en la Web, de todos los procesos operativos y financieros de la institución.

Rendimiento Semestre Enero – junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Capacidad Organizacional	Índice de Transparencia Gubernamental	Lograr 100% posicionarse en los primeros 3 lugares dentro del ranking	100%	100%
Capacidad Organizacional	Implementación del Plan de trabajo CEP	Implementación en un 100%	25%	25%
Cliente	Índice de satisfacción del usuario	Satisfacción 90%	Satisfacción 90%	Pendiente órgano Rector
Cliente	Índice de solicitudes de información públicas cerradas	Cerradas 90%	Cerradas 90%	100%
Avance General del Semestre				100%

d) División de Calidad en la Gestión

Diseñar, gestionar y administración el suministro de información y la planeación institucional en pos de cumplir con una supervisión del sistema de administración estratégica del ITLA, optimizando nuestros procesos y manteniendo una información unificada.

Rendimiento Semestre Enero – junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Cientes	Índice de satisfacción ciudadana	90% Índice de satisfacción	90% Índice de satisfacción	Pendiente órgano rector
Procesos	Quejas y sugerencias	Cumplimiento de los tiempo de respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles	Cumplimiento de los tiempo de respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles	
Procesos	Acciones correctivas	Monitorear la implementación de las acciones correctivas en un 95%	Monitorear la implementación de las acciones correctivas en un 95%	
Avance General del Semestre				

Cuadro de Indicadores - Calidad en la Gestión - BSC 2020						
Índice/Indicador	Frecuencia de medición	C1/T1		C2/T2	C3/T3	T4
		Presencial	Virtual	Virtual		
Índice de satisfacción (Docente)	Cuatrimstral		88%	-		
	Trimestral	90%	85%	88%		
Índice de satisfacción (Servicios Académicos)	Cuatrimstral	-	-	-		
	Trimestral	84%	-	89%		
Índice de satisfacción (Clientes Corporativos)	Trimestral			91%		
Índice de satisfacción (Corporativo Santiago)	Trimestral			91%		
Índice de satisfacción (Desempeño Docente Santiago)	Trimestral	-	86%	88%		
Índice de satisfacción Extensión	Trimestral	92%	86%	88%		
Satisfacción Orbi Cliente Interno	Semestral	83%				
Satisfacción Orbi Cliente Externa	Cuatrimstral			-		
	Trimestral	81%	-	90%		
Satisfacción TIC's	Cuatrimstral			-		
	Trimestral	84%	-	-		
Nivel de satisfacción Infraestructura	Cuatrimstral			-		
	Trimestral	84%	-	-		
Nivel de satisfacción DTE	Cuatrimstral			-		
	Trimestral	82%	-	86%		

e) Relaciones Internacionales e Interinstitucionales

Promocionar, procurar y coordinar los vínculos con instituciones, organismos, empresas y fundaciones reconocidas a nivel internacional, organismos nacionales competentes y representaciones diplomáticas, con el fin de mantener canales permanentes de información y apoyar las actividades propias de autoridades, directivos, estudiantes y profesores.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Cientes	Aumento de Matricula	100 Estudiantes Internacionales	33 estudiantes	25
Cientes	Cantidad de estudiantes en programas de movilidad entrante	25 estudiantes	6 estudiantes	0%
Cientes	Cantidad de estudiantes en programas de movilidad Saliente	15 estudiantes	4 estudiantes	0%
Capacidad Organizacional	Cantidad de personas en intercambio extranjeras reclutadas	10 docentes	2	0%

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Capacidad Organizacional	Cantidad de docentes y administrativo en programas de movilidad saliente	10 docentes	2	2
Capacidad organizacional	Número de eventos internacionales organizados por la institución	5 evento	2	2
Capacidad organizacional	Cantidad de programas de internacionalización realizados	4 programas	2	1
Avance General del Semestre				53%

f) Departamento de Planificación y Desarrollo

Velar por que la asignación de los recursos se distribuya de acuerdo a los objetivos del plan estratégico institucional e implementar y gestionar un sistema de control de gestión de la estrategia.

Rendimiento Semestre Enero - Julio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Financiera	Mantener el posicionamiento en el índice de gestión Presupuestaria	Lograr 100% posicionarse en los primeros 3 lugares dentro del ranking	100%	Pendiente órgano rector
Procesos	Implementación sistema de planificación estratégica	Terminado con recibido conforme de rectoría 30/11/2020	25%	25%
Procesos	Elaborar y cumplir la planeación	Elaborar según los plazos y calidad el POA y actualizar el plan estratégico.	Elaborar según los plazos y calidad el POA y actualizar el PEI	N/A
Procesos	Coordinar las reuniones de seguimiento de cumplimiento del plan	Cumplir las reuniones según el plan en tiempo y calidad	Cumplir las reuniones según el plan en tiempo y calidad	Realizado
Financiera	Balance de cuenta:	Elaboración de informe mensual.	Elaboración de informe mensual.	Realizado

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Procesos	Informe de Planificación POA	Elaboración de informe trimestral 15 días después.	informe trimestral 15 días después.	Realizado
Financiera	Informe de presupuesto	Elaboración de informe trimestral 15 días después.	informe trimestral 15 días después.	Realizado
Procesos	Elaborar y someter la planificación presupuestaria	Cumplir con la elaboración 31/08/2020	elaboración 31/08/2020	N/A
Avance General del Semestre				100%

g) Cámara TIC

La Misión fundamental de la Cámara Dominicana de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Cámara TIC), es promover y desarrollar el sector de las tecnologías de la información y comunicación para lograr su inserción en la maquinaria productiva del país, su acceso a la pequeña y mediana empresa y a todos los sectores de la población dominicana, promover la creación de empresas de tecnología robustas, que exporten, que creen empleo y contribuyan al producto interno bruto que formen recursos humanos y apoyen la innovación, la cultura emprendedora y la creación de riquezas.

Rendimiento Semestre Enero - Julio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Clientes	Incrementar los miembros empresariales	Incrementar 50 miembros empresariales trimestral	12 miembros empresariales	0%
Clientes	Incrementar los miembros individuales	Incrementar 120 miembros individuales	30 miembros individuales	6%
Capacidad Organizacional	Coordinar evento TIC	Coordinar 6 evento TIC	3	3
Avance General del Semestre				27.27%

h) Departamento Jurídico

Es el responsable de que la institución opere conforme a las leyes y disposiciones gubernamentales que nos rigen, así como asesorar a todas las áreas de la organización para que se ajusten al contexto legal.

Rendimiento Semestre Enero - Julio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Procesos	Crear los documentos convenios y acuerdos misionales aplicable al formato legal	Elaborar los convenios y acuerdos misionales de manera oportuna y eficiente	Elaborar acuerdos misionales de manera oportuna y eficiente 100%	100%
Procesos	Verificar el cumplimiento de la normativa legal que rigen los Departamentos Administrativos	Cumplimiento 100% de la normativa legal	Cumplimiento 100% de la normativa legal	100%
Procesos	Comité mixto de seguridad y salud en el trabajo	Implementación de las normas del plan del Comité mixto 100%	Normas del plan del Comité mixto 25%	25%
Procesos	Propiedad intelectual del ITLA registradas	Registros de la marcas propiedad del ITLA mayor 4 registros	Registros de las marcas propiedad del ITLA 1	100%
Procesos	Divulgar normativas internas de órganos Rectores que rigen la institución	Divulgar 100% normativas internas	Divulgar 100% normativas internas	100%
Procesos	Emitir opinión legal de los convenios y acuerdos de Rectoría	Emitir 100% opinión legal de los convenios y acuerdos de Rectoría solicitadas	Emitir 100% opinión	100%
Avance General del Semestre				100%

UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO

- **Vicerrectoría Administrativa Financiera**

Su objetivo es garantizar la administración eficiente y efectiva de los recursos financieros, administrativos, logísticos e informáticos relacionados a las condiciones requeridas en la Institución, garantizando el apoyo logístico, suministros y la gestión de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y equipos tecnológicos que conforman el patrimonio del Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), a fin de garantizar el buen desempeño de los diferentes Departamentos que lo componen.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Capacidad Organizacional	Presentar los estados financieros a más tardar 15 días después del corte del trimestre.	15 días	15 días	0%
Clientes	Índice de satisfacción de los servicios administrativos	Nivel de satisfacción en un 90%	Nivel de satisfacción en un 90%	83.5%
Procesos	Normas básicas de control interno (NOBACI)	Lograr 100% posicionarse en los primeros 3 lugares dentro del ranking	100%	100%
Financiera	Realizar los análisis de factibilidad Financiera de las Nuevas Ofertas Académicas	>_30% Beneficios	>_30% Beneficios	49%
Procesos	Indicador del Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP) (Índice de Compras)	Índice de Compras 100%	Índice de Compras 100%	Pendiente órgano rector
Financiera	Índice de cuentas por pagar	= > 2 millones	= > 2 millones	2,491,357.1
Capacidad Organizacional	Índice de mantenimiento de las instalaciones (Mantenimiento de planta)	Índice de mantenimiento de las instalaciones 80%	70%	61.90%
Avance General del Semestre				81.02%

i) Departamento de Compras y Contrataciones

Su función es garantizar la adquisición y contrataciones de bienes y servicios para el aprovisionamiento y funcionamiento institucional bajo las normativas, reglamentaciones y estatutos gubernamentales de la Ley No. 05-07 que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), de la Ley de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones No. 340-06, sus modificaciones contenidas en la Ley No. 449-06 y su Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No.490-07.

Información no DISPONIBLE en el órgano.

j) Departamento Financiero

El objetivo principal es garantizar la correcta administración y optimización de los recursos financieros del Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), verificando y administrando los procesos de inversión de los fondos públicos en activos y operaciones que faciliten el desarrollo normal de las actividades de las áreas sustantivas, contribuyendo al control y uso adecuado mediante la aplicación de reglamentaciones vigentes en materia impositiva y control interno.

k) Departamento de Servicios Generales

Su función es garantizar el servicio de mantenimiento operativo, correctivo y preventivo de la infraestructura institucional e instalaciones añadidas del Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), en lo que respecta a infraestructura, equipo y mobiliario de oficina, así como garantizar los servicios básicos (agua, energía eléctrica y aire acondicionado).

l) Departamento de Seguridad

Su misión es velar y garantizar la integridad y debida seguridad de los bienes materiales, infraestructura y personas (tanto empleados como estudiantes), así como también hacer cumplir las normativas conductuales establecidas por la institución.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Clientes	Índice de satisfacción del cliente con la seguridad	Satisfacción 90%	Satisfacción 90%	79%
Procesos	Cantidad de simulacros realizados en el año	3 Simulacros en el año en el ITLA	1 Simulacros en el ITLA	1

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Cientes	Índice de objetos perdidos y entregados	Garantizar en un 90% la devolución de los objetos extraviados	90% de logro	100%
Procesos	Informe de incidentes críticos.	Dar repuesta en un 90% a los casos reportados	90% de logro	100%
Capacidad organizacional	Índice de Componente de seguridad cliente con la seguridad	Satisfacción 90%	Satisfacción 90%	89%
Avance General del Semestre				97.8%

m) Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Administrar y mantener la infraestructura tecnológica del ITLA, a fin de garantizar el uso eficiente de sus recursos tecnológicos para el uso de nuestros clientes internos, externos y para la toma de decisiones.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Capacidad Organizacional	Webometric	Lograr posicionarse en los primeros 5 lugares dentro del ranking	Lograr posicionarse en los primeros 5 lugares dentro del ranking	6
Capacidad Organizacional	Índice ITICge	Lograr posicionarse en los primeros 3 lugares dentro del ranking	Lograr posicionarse en los primeros 3 lugares dentro del ranking	1
Cientes	Nivel de Satisfacción Servicios TIC (Educación Permanente)	Nivel de satisfacción en un 90%	Nivel de satisfacción en un 90%	84%
Cientes	Nivel de Satisfacción Servicios TIC (Educación Superior)	Nivel de satisfacción en un 90%	Nivel de satisfacción en un 90%	84%

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Clientes	Nivel de Satisfacción Orbi Cliente Externo (Educación Permanente)	Nivel de satisfacción en un 90%	Nivel de satisfacción en un 90%	81%
Clientes	Nivel de Satisfacción Orbi Cliente Externo (Educación Superior)	Nivel de satisfacción en un 90%	Nivel de satisfacción en un 90%	82%
Clientes	Nivel de Satisfacción Orbi Cliente Interno	Nivel de satisfacción en un 90%	Nivel de satisfacción en un 90%	63%
Procesos	Tiempo de respuesta al usuario	48 horas	48 horas	13 horas
Procesos	Tiempo off site	Máximo 15 minutos	Máximo 15 minutos	100%
Procesos	Proyecto ISO Software	Nivel de Implementación	Nivel de avance 25%	5%
Procesos	Metodología ITIL	Nivel de Implementación	Nivel de avance 100%	73%
Capacidad Organizacional	Certificación del Data Center	Nivel de Implementación	Nivel de avance 40%	30%
Avance General del Semestre				71.2%

n) Gerencia de Infraestructura

Garantizar las instalaciones añadidas del Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), en lo que respecta a infraestructura, equipo y mobiliario de oficina.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Capacidad Organizacional	Paisajismo parque explanada	Espacios remodelados y/o construidos 100%	Nivel de avance 6%	6%
Capacidad Organizacional	Remodelación Biblioteca	Espacios remodelados y/o construidos 100%	Nivel de avance 35%	33%
Avance General del Semestre				96.5%

o) Factoría de Contenido

Su misión es elaborar las piezas promocionales en redes sociales, creación de contenido visual para página web, artes gráficas para los distintos departamentos de la institución que así lo requieran.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Procesos	Producir contenido audiovisual estratégico y atractivo para el aumento del número de prospectos a formar.	100%	100%	100%
Procesos	Creación de piezas promocionales Educ. Permanente y Superior	100%	100%	100%
Procesos	Producción de contenido audiovisual contemplado en los convenios/externo	100%	100%	100%
Avance General del Semestre				100%

p) Centro MIPYME

El objetivo principal del Centro MiPymes para la Transformación Digital es acercar los servicios de transformación digital a las MiPymes con potencial de crecimiento, productividad y competitividad en el país, contribuyendo a la dinamización de las economías locales y a la formación de tejidos productivos y empresariales, ayudando a la digitalización de la economía.

Promover el desarrollo sostenible de las MiPymes con soluciones enfocadas a la digitalización de procesos e innovación operativa a través de la tecnología.

Rendimiento Semestre Enero - Julio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Cientes	Proporcionar asesoría a Mi Pymes	Proporcionar 250 asesoría a Mi Pymes	63	190
Cientes	Asistencia Técnica y transformación digital	Asistencia Técnica 250	63	113
Capacidad Organizacional	Capacitaciones Generales	Realizar 9 Capacitaciones	3	3
Cientes	Vinculación de los clientes atendido por el centro	Vinculación 2% de los clientes	2 clientes	0%
Capacidad Organizacional	Asistencia Técnica y transformación digital (Comunidad ITLA)	50 clientes Comunidad ITLA	4 clientes Comunidad ITLA	5
Avance General del Semestre				88.3%

UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS

- **Vicerrectoría Académica**

Esta vicerrectoría tiene como objetivo velar por el cumplimiento de la planificación de actividades operativas del área académica, en función de la filosofía y de la misión de la institución. Tiene bajo su sombrilla todos los procesos misionales de la institución.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento de **57.03%** en la Vicerrectoría Académica. Cabe señalar, tiene bajo su responsabilidad de gestionar la mayor cantidad de procesos y personal de la institución.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Cientes	Aumento de Matricula	5,412 Inscritos al C3	Inscritos 4,469 C1	3,346
Cientes	Tasa de deserción	=< 10% Cuatrimestral	=< 10% Cuatrimestral	18.5%
Cientes	Tasa de titulación	=> 15% anual	=> 15% anual	15.45%

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Clientes	Índice de incidentes en la inscripción	Inscripciones 100% libre de incidentes por planificación	Inscripciones 100% libre de incidentes por planificación	68.2%
Clientes	Índice de Satisfacción Docente	Nivel de satisfacción = > 90%	Nivel de satisfacción = > 90%	90%
Procesos	Pagos a Tiempo de los Docentes por contratos	100%	100%	0%
Capacidad Organizacional	Acreditación ABET	Concluir Autoevaluación	Nivel de avance 25%	25%
Capacidad Organizacional	Productividad Docente	= > 85% Anual	= > 85%	68%
Procesos	Implementación del plan emprendimiento e innovación	Implementación 100%	Implementación 25%	10%
Procesos	Creación de nuevas carreras	3 nuevas carreras	Nivel de avance	2 carreras nuevas
Capacidad Organizacional	Lograr al menos un reconocimiento en las competencias en que participe la institución	Estar entre los 3 primeros lugares	Lograr estar entre los 3 primeros lugares	1
Avance General del Semestre				57.03%

a) Centro de Excelencia en Redes de Información y Seguridad Informática

Las nuevas tecnologías exigen preparar a estudiantes y profesionales para obtener las certificaciones estándar de la industria. Por tal motivo, este centro tiene como objetivo principal ser el centro de excelencia para la República Dominicana y el Caribe en entrenamientos dirigidos al área de la Tecnología de la Información, capacitando especialistas y profesionales con conocimientos prácticos que permitan ser líderes dentro de sus lugares de trabajo.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento en el Centro de Redes y Seguridad Informática de:

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Clientes	Charlas y Talleres sobre temas de tendencia	Al menos un evento cada cuatrimestre	100%
Clientes	Aumento de productividad docente	80% de productividad	87%
Procesos	Creación de ofertas académicas virtuales o semipresenciales	Al menos 10% de la oferta sea virtual o semipresencial	100%
Avance General del Semestre			96%

b) Centro de Excelencia de Software

La misión del Centro es brindar entrenamientos de calidad con la finalidad de promover una comunidad de crecimiento en el área de desarrollo de aplicaciones para los docentes, profesionales y estudiantes, apoyándoles y motivándolos a desarrollarse en el ambiente competitivo del mercado mundial del software.

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Clientes	Aumento de productividad docente	80% de productividad	80%
Procesos	Creación de ofertas académicas virtuales o semipresenciales	Al menos 10% de la oferta sea virtual o semipresencial	100%
Capacidad Organizacional	Acreditación programas de estudios a ABET	Acreditar programa de Desarrollo de Software a ABET	100%
Avance General del Semestre			93%

c) Centro de Excelencia en Multimedia y Sonido

Este centro tiene como objetivo proveer a sus estudiantes instrucción académica y especializada de primera en el área de multimedia, siempre manteniéndolos al tanto de las nuevas tendencias de desarrollo y los métodos de entrenamiento especializados más modernos.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento en el Centro Multimedia, Sonido y Escuela de Cine de:

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Clientes	Reunión Cuatrimestral Docente	fortalecer relaciones laborales para generar sentido de pertenencia y compromiso institucional	100%
Procesos	Virtualización de programas académicos	Al menos 05% de la oferta sea virtual o semipresencial	100%
Clientes	Aumento de productividad docente	80% de productividad	85%
Avance General del Semestre			95%

d) Centro de Excelencia en Mecatrónica y Manufactura

Este centro surge en el ITLA ante la demanda creciente de personal calificado en alta tecnología relacionada con procesos industriales de manufactura y ensamblaje. Debido a la necesidad de personal con conocimientos en automatización y robótica, diseño y manufactura asistida por computador (CAD/CAM), electrónica industrial para diseño de productos, plásticos y maquinarias de Control Numérico por Computador (CNC) en los nuevos procesos industriales, Mecatrónica puede suplir dicha demanda.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento en el Centro de Mecatrónica y Manufactura de:

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Clientes	Aumento de productividad docente	80% de productividad	95%
Procesos	Creación de ofertas académicas virtuales o semipresenciales	Al menos 10% de la oferta sea virtual o semipresencial	100%
Avance General del Semestre			97.5%

e) Centro de Excelencia de Ciencias de los Datos

Este centro tiene como objetivo diseñar, implementar, velar y mejorar planes y programas académicos y de calidad, a través de la definición del modelo educativo institucional, así como también darle seguimiento al cuerpo docente encargado de la tarea educativa.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Procesos	Adeuar los programas existentes a las necesidades del mercado laboral	Programas requeridos 100% actualizados	100%
Procesos	Creación de ofertas académicas virtuales o semipresenciales	Al menos 10% de la oferta sea virtual o semipresencial	100%
Avance General del Semestre			100%

f) Escuela de Idiomas ILS

Esta unidad tiene como función la planificación, gestión y organización de la oferta académica de inglés, tanto para Educación Superior como Educación Permanente.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento en la Escuela de Idiomas de:

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Procesos	Identificar pertinencia de las materias	Al menos 10% de la oferta sea virtual o semipresencial	100%
Procesos	-Analizar oferta actual - Analizar carga docente	80% de productividad	85%
Avance General del Semestre			92.5%

g) Gerencia de Tecnología Educativa (DTE)

Su función es garantizar la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el Sistema de Educación Técnica Superior y Permanente, con fines de apoyo al proceso de enseñanza - aprendizaje y la actualización profesional; promoviendo mayor vinculación del

aprendizaje teórico con el práctico, el pensamiento crítico, el auto-aprendizaje y el aprendizaje colaborativo.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Procesos	Elaboración del Modelo Educativo a distancia aprobado por el Consejo Académico	Modelo Educativo a Distancia Aprobado por el Consejo Académico	100%
Procesos	Actualización plataforma virtual	85% Satisfacción de usuarios	85%
Clientes	Índice de satisfacción del uso de la plataforma virtual	Supervisar el cumplimiento del estándar de las aulas y la entrega de contenido de los docentes	75%
Avance General del Semestre			87%

h) Departamento de Orientación Académica

Es responsable de orientar oportunamente a los estudiantes con el fin de que se cumpla el reglamento de disciplina y a la vez los mismos logren elegir el área profesional que más se ajuste a sus competencias.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Metas	Resultado Semestral
Procesos	Evaluación nuevo ingreso.	Evaluar el 100% de los candidatos a admisión	51%
Clientes	Proyecto Universidad Saludable.	10- Charlas motivacional por cuatrimestre	100%
Clientes	Campaña Universidad Libre de Drogas y/o Sustancias Controladas.	4- Campaña motivacional por cuatrimestre	100%
Procesos	Monitorear a estudiantes con condiciones diferentes.	Inclusión, Aceptación y adaptación de estos en la vida estudiantil.	100%
Clientes	Seguimiento a jóvenes de baja académica	Reducir la deserción en jóvenes.	100%
Clientes	Casos de Disciplina	Mantener y velar por el reglamento disciplinario	100%
Avance General del Semestre			91%

i) Departamento de Registro

Entre sus funciones, deben organizar, gestionar, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el desarrollo académico de los estudiantes conforme a lo relativo a su proceso de vida académica, desde la matriculación hasta su investidura.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Metas	Resultado Semestral
Clientes	Gestión de Solicitudes Especiales	95% de certificaciones entregadas a tiempo.	100%
Procesos	Elaboración de récords de notas	Lograr que se realice proceso de solicitud y pago de Récords de notas Online.	50%
Clientes	Gestión de Documentos	95% de certificaciones entregadas a tiempo.	100%
Procesos	Proceso de Inscripción	Inscritos 4,469 C1	74%
Avance General del Semestre			81.2%

j) Departamento de Admisiones

Coordinar las convocatorias de candidatos a los Estudios Superiores (Tecnólogos), así como también a los pertenecientes al Fondo de la Excelencia Académica y administrar las pruebas técnicas que, de acuerdo a las normativas institucionales, califican a los interesados que puedan demostrar un alto desempeño en las mismas para cursar nuestros programas de formación en Alta Tecnología.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento en Admisiones como sigue:

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Clientes	Aumento de Matricula	Ingresar 1,800 nuevos inscritos en Educación Superior	51%
Clientes	Aumento de Matricula Visita en: colegios, politécnicos y escuelas para promoción de las carreras.	Ingresar 1,800 nuevos inscritos en Educación Superior	30%
Avance General del Semestre			40.5%

k) Departamento Bienestar Estudiantil

Bienestar Estudiantil es un departamento como su nombre lo indica que se encarga de brindar bienestar a los estudiantes tanto individual como colectivamente en todo su proceder dentro de la institución, este departamento tiene como objetivo general integrar al estudiantado en las tres áreas principales, la parte humana y social, ética y académica, al mismo tiempo de procurar capacitar en torno a preservar su salud física y emocional para lograr profesionales de alto rendimiento.

Objetivos

- Favorecer el desarrollo integral y de liderazgo en sus estudiantes.
- Proporcionar los recursos logísticos y académicos, en miras de una formación integral del estudiantado en el desarrollo de habilidades grupales y académicas.
- Apoyar al estudiante ante situaciones, que pudieran interferir en su buen desempeño académico.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Clientes	Coordinar los encuentros con estudiantes para dar seguimiento y acompañamiento	Reducir la deserción al 10%.	100%
Procesos	Acompañamiento y seguimiento estudiantes becados Indotel	Reducir la deserción al 10%.	50%
Avance General del Semestre			75%

l) Departamento de Egresados

Coordinar un programa estructurado de actividades y eventos que permitan el seguimiento continuo y la vinculación efectiva de los egresados con ITLA y el sector empresarial dominicano.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento en Egresados como sigue:

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Cientes	Programación Charlas y Talleres sobre la inserción laboral	Realizar un evento cada cuatrimestre	100%
Cientes	Programación Charlas y Talleres con Egresados de éxito del área	Realizar un evento cada cuatrimestre	100%
Avance General del Semestre			100%

m) Departamento de Residencia Académica

Es responsable de garantizar el buen mantenimiento, orden y uso de la residencia académica con el fin de lograr las condiciones favorables para el bienestar de la comunidad de estudiantes.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Cientes	Aumentar la capacidad de alojamiento	Dos semanas	100%
Procesos	Supervisión General de la Residencia	Cumplimiento de las tareas encomendadas	100%
Cientes	Coordinación actividades de la Pastoral Universitaria	Crear un espacio para que los estudiantes pueden tener un encuentro de FE	100%
Procesos	Servicios de Urgencias	Cubrir el total de urgencias Médicas de los residentes	100%
Avance General del Semestre			100%

n) División de Cocurriculares

Es responsable de coordinar los programas adicionales al plan de estudios enfocados al área deportiva, cultural y medioambiental.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento en **Cocurriculares** de:

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Capacidad Organizacional	Gestionar talleres de Cultura y Deportes.	Cinco talleres realizados con éxito.	100%
Clientes	Programa de fogueo entre el ITLA y otras universidades.	Lograr que los equipos puedan alcanzar el nivel requerido para los juegos universitarios nacionales venideros y poder conquistar los primeros lugares en dichos juegos.	100%
Avance General del Semestre			100%

o) Departamento de Unidad de Información y Documentación (UID)

Es responsable de garantizar el adecuado aprovisionamiento de recursos bibliográficos físicos o en línea para facilitar la consulta y apoyo de información a los estudiantes en sus investigaciones y proyectos.

Según la revisión realizada, tenemos un cumplimiento en la Unidad de Información y Documentación (UID) como sigue: Lograr que los equipos puedan alcanzar el nivel requerido para los juegos universitarios nacionales venideros y poder conquistar los primeros lugares en dichos juegos.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Clientes	Promover el uso de la Unidad de Información y Documentación (UID) y sus recursos.	90% Satisfacción de los servicios de Unidad de Información y Documentación (UID)	100%
Avance General del Semestre			100%

p) Departamento de Asistencia Financiera

Su función es gestionar y monitorear el proceso de solicitudes y depuración de solicitudes de concesiones becarias para personas de escasos recursos de acuerdo a las normativas institucionales y a las condiciones establecidas por el Comité de Becas y el Consejo.

Asimismo, contribuir a mejorar la calidad de vida de los estudiantes a través del desarrollo personal y habilidades sociales, incidiendo en el mejor desempeño académico y convivencia en la Institución, la familia y la comunidad para el ejercicio de la ciudadanía responsable, con equidad de género.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Clientes	Satisfacción de los estudiantes de Beca Excelencia	Nivel de satisfacción en un 90%	84.1%
Clientes	Satisfacción de los estudiantes proceso Beca Educación Permanente	Nivel de satisfacción en un 90%	96.0%
Financiera	Ratio de Pago Educación Permanente (Recursos Propios)	90% Ratio de Cobro	82.6%
Financiera	Ratio de Pago Educación Superior (Recursos Propios)	90% Ratio de Cobro	82.1%
Financiera	Ratio de Pago Educación Permanente (Corporativo)	90% Ratio de Cobro	76.0%
Financiera	Ratio de Pago Educación Superior (Corporativo)	90% Ratio de Cobro	61.4%
Financiera	Ratio de Pago Gobierno Educación Permanente	45% Ratio de Cobro	61.10%
Financiera	Ratio de Pago Gobierno Educación Superior	45% Ratio de Cobro	9.43%
Avance General del Semestre			65%

q) Departamento de Programas de Extensión

Su tarea es formular, gestionar y divulgar tanto al interior como al exterior de la comunidad o Campus ITLA una educación no formal, a través de acuerdos con cooperación internacional y organismos e instituciones nacionales que apoyan el proceso educativo del país, capacitación y actividades formativas.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Cientes	Aumento de Matricula	4,423 matriculados (anual)	1,397 Matriculados	1,881
Cientes	Índice de Satisfacción Docente	Nivel de satisfacción = > 90%	Nivel de satisfacción = > 90%	89%
Financiera	Retorno Social de la Inversión (SROI)	Tener ingresos igual o mayor al punto de equilibrio de la inversión	Tener ingresos igual o mayor al punto de equilibrio de la inversión	N/A
Avance General del Semestre				99.65%

r) Educación Permanente

Es responsable de la captación de clientes y venta de servicios, así como el diseño de la estrategia de comercialización institucional, así como identificar, planificar y ejecutar los diferentes proyectos relacionados al departamento de Educación Permanente.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Cientes	Aumento de Matricula	3,845 matriculas (anual)	1,513 Matriculados	497
Financiera	Rentabilidad Financiera	Rentabilidad = >30%	Rentabilidad = >30%	<i>Informe Financiero</i>
Cientes	Satisfacción del cliente (Docente)	Nivel de satisfacción = > 90%	Nivel de satisfacción = > 90%	88%
Procesos	Implementación del Plan de Ventas y Comunicaciones	Implementación en un 100%	Nivel del avance 25%	43.5%
Financiera	Alianzas rentables con instituciones del sector público y privado establecidas	Incrementar en un 20% los ingresos en relación al 2020	Incrementar en un 20% los ingresos en relación al 2020	23.5%
Avance General del Semestre				22.70%

s) Centro de Emprendimiento

El pilar principal es lograr complementar la formación de nuestros jóvenes, con una oferta académica que les permita desarrollar su potencial emprendedor. Colaborando a la formación de profesionales competentes, capaces de crear buenas ideas y que las mismas puedan convertirse en negocios exitosos y sostenibles.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Resultado Semestral
Cientes	Programación de talleres	Realizar 2 talleres por cuatrimestre, en función del calendario cuatrimestral.	100%
Avance General del Semestre			100%

t) Oficina Regional Santiago

Es responsable de supervisar todos los procesos administrativos y docentes de la oficina regional Santiago. Promover los programas académicos de la oficina Regional Santiago con fin de lograr la auto sostenibilidad financiera.

Rendimiento Semestre Enero – Junio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Cientes	Aumento de Matricula	1,927 matriculados (anual)	386	40%
Cientes	Índice de Satisfacción Docente	Nivel de satisfacción = > 90%	Nivel de satisfacción = > 90%	92%
Cientes	Índice de Satisfacción los clientes corporativos	Nivel de satisfacción = > 90%	Nivel de satisfacción = > 90%	89%
Avance General del Semestre				74%

u) Politécnico ITLA

Formar a jóvenes en el ámbito técnico profesional con las competencias necesarias para insertarse al nivel superior y al mercado laboral a través de estrategias de enseñanzas-aprendizaje innovadoras que contribuyan con el desarrollo de la nación.

Rendimiento Semestre Enero - Julio 2020

Perspectiva	Métricas	Meta	Objetivo a la Fecha	Resultado Semestral
Clientes	Cantidad de estudiantes inscritos	Inscritos 200	200	215
Capacidad Organizacional	Pagos a tiempos profesores	Pagos a tiempos profesores	100%	0%
Clientes	Satisfacción de los Padres y madres	Satisfacción 90%	90%	69%
Capacidad Organizacional	Contratar profesores con evaluación	evaluación 90%	90%	97%
Capacidad Organizacional	Cumplir con la Jornada Laboral	Cumplir 100%	Cumplir 100%	96%
Avance General del Semestre				45.4%

CONCLUSIONES

La planificación Operativa anual es revisada de forma trimestral donde podemos visualizar un panorama general de la institución y el cumplimiento de las metas establecidas para su ejecución durante el año.

Es vital dar un seguimiento oportuno a todas las áreas ya que las informaciones que están nos brindar permitirán realizar ajustes en la planificación a nivel de fechas, elaborar los planes de acción conforme a las actividades necesarias que permitan el cumplimiento de las metas.

En sentido general el cumplimiento por perspectiva fue calculado en base a un 100%. Como se muestra en el siguiente recuadro:

Rendimiento Semestre 2020

No.	UNIDADES	Meta: 100% Cumplimiento
1	Recursos Humanos	85%
2	Comunicaciones	84%
3	Oficina de Acceso a la Información	100%
4	Calidad en la Gestión	No disponible
5	Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	53%
6	Planificación y Desarrollo	100%
7	Cámara TIC	27%
8	Jurídico	100%
9	Compras y Contrataciones	No disponible
10	Seguridad	98%
11	Tecnología de la Información y Comunicación	71%
12	Infraestructura	97%
13	Factoría de contenido	100%
14	Centro MIPYME	88%
15	Vicerrectoría Académica	57%
16	CE Redes de Información y Seguridad	96%
17	CE Software	93%
18	CE Multimedia	95%
19	CE Mecatrónica	97%
20	CE Ciencias de los Datos	100%
21	Escuela de Idiomas ILS	100%
22	Tecnología Educativa, (DTE).	87%
23	Orientación Académica	91%
24	Registro	81%
25	Admisiones	41%
26	Bienestar Estudiantil	75%
27	Egresados	100%
28	Residencia Académica	100%
29	Cocurriculares	100%

No.	UNIDADES	Meta: 100% Cumplimiento
30	Unidad de Información y Documentación	100%
31	Asistencia Financiera	65%
32	Programas de Extensión	99%
33	Educación Permanente	23%
34	CE Emprendimiento	100%
35	Regional Santiago	74%
36	Politécnico ITLA	45%