



Las Americas Institute of Technology

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS



Vigencia: Diciembre 2016 - Diciembre 2018



CARTA COMPROMISO

Elaborada por:

Rectoría
Gestión de Calidad

Asesoría:

Ministerio de Administración Pública

Diseño y Diagramación

Departamento de Content Factory

Fecha Publicación:

Febrero del 2017

ÍNDICE

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Prólogo | 4 |
| 1. Información de Carácter General y Legal | |
| 1.1. Datos identificativos y fines de la institución | 5 |
| 1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan | 6 |
| 1.3. Mapa de Producción | 7 |
| 1.4. Relación de servicios que se ofrecen | 8 |
| 1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios | 9 |
| 1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana | 11 |
| 2. Compromisos de calidad ofrecidos | |
| 2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan | 12 |
| 2.2. Compromisos de calidad | 12 |
| 2.3. Compromisos de mejora | 13 |
| 2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género | 13 |
| 2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales | 14 |
| 3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación | |
| 3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias | 16 |
| 3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente | 16 |
| 4. Información complementaria | |
| 4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios | 16 |
| 4.2. Datos de contacto | 16 |
| 4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso | 17 |
| 4.4. Medios de acceso y transporte hacia la Institución | 17 |

PRÓLOGO



Estimados Todos:

En el Instituto Tecnológico de las Américas tenemos un gran reto institucional al firmar nuestra tercera carta compromiso con el ciudadano. El mismo implica mantener la calidad de los estándares asumidos en el cumplimiento y satisfacción, superando los servicios educativos ofrecidos, siempre con la visión de la mejora continua y tomando en cuenta al ciudadano como fuente primordial de nuestra inspiración.

Es un reto que nos permitirá emprender una búsqueda de nuevas mejoras en nuestro Sistema de Gestión de Calidad establecido y Certificado por ISO 9001 en el 2006, año en el que también ascendimos los peldaños de la perfección, al transformarnos en una institución de Educación Superior.

Esta Carta para nosotros es una herramienta que nos permitirá seguir innovando, pero sobre todo seguir apoyando a nuestros jóvenes a crear un futuro, que se reflejará en el desarrollo de la Nación.

Ing. José Armando Tavarez
Rector Instituto Tecnológico de las Américas

1.1 Datos identificativos y fines de la institución

Somos una institución técnica de educación superior, especializada en la capacitación técnica-profesional e inglés como segunda lengua; en áreas de alta tecnología y bajo un modelo de "technical college". Nuestras áreas de especialización son los Centros de Excelencia en Tecnología de la Información, Multimedia, Mecatrónica y Software, así como la Escuela de Idiomas ITLA.

Comprometidos con la calidad obtuvimos en julio de 2006 la certificación ISO 9001:2000, para así satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios a través de la mejora continua de nuestros procesos educativos y soluciones de alta tecnología.

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 Presidente de la República, Excelentísimo señor 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.

VISIÓN

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

MISIÓN

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

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

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, y el valor agregado que reciben, definen la forma en la que caminamos hacia la excelencia.

Proactividad: No esperamos por los hechos; hacemos que estos ocurran.

