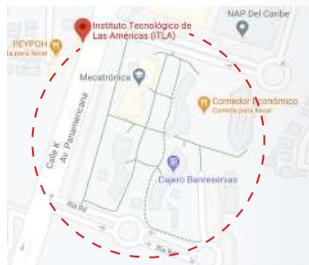


DATOS DE CONTACTO

Dirección: Autopista Las Américas Km. 27,
Parque Cibernético de Santo Domingo,
La Caleta, Boca Chica, República Dominicana



Teléfono: (809) 738.4852 exts. 235/257

Correo electrónico: calidad@itla.edu.do

Código postal: 11606

Página web: www.itla.edu.do

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

El servicio de transporte de ITLA se ha implementado para uso exclusivo de los estudiantes, empleados y egresados de la institución. Cuenta con diferentes rutas y horarios para ofrecer mayores facilidades a nuestros usuarios:

- **SANTO DOMINGO OESTE**
(27 de febrero) - Dirección Oeste-Este
- **SANTO DOMINGO NORTE-ESTE**
(CHARLES DE GAULLE) - ITLA - Dirección Norte-Sur
- **SAN PEDRO DE MACORIS - ITLA**
(Ave. Francisco Alberto Caamaño Deñó)

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de la Carta Compromiso y sus resultados, es el Departamento Calidad en la Gestión.

Teléfono: (809) 738.4852 exts. 235/257



"El Programa carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el ITLA contamos con un sistema de políticas a puertas abiertas donde cualquier ciudadano se puede acercar para expresar cualquier queja o inquietud. Además, contamos con diversas vías de comunicación:

VÍA TELEFÓNICA

- **Teléfonos:**
(809) 738.4852
(809) 518.8905

WEB Y REDES SOCIALES

- **Página web:** www.itla.edu.do
- **Twitter:** @itlard
- **Facebook:** @itlard
- **Instagram:** @itlard

CORREO ELECTRÓNICO

- **calidad@itla.edu.do**
El tiempo máximo de respuesta es de 10 días laborares.

VÍA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- Se realizan encuestas trimestrales y cuatrimestrales para medir la satisfacción de nuestros estudiantes de todos los servicios que se ofrecen en la institución, la infraestructura y la plataforma digital.

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

- La institución cuenta con una oficina de acceso a la información pública (Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05) con el objetivo de apoyar entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas. Estas solicitudes tienen como tiempo de respuesta 15 días laborables.

FORMAS DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS

• BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En todos los edificios que conforman la institución existen buzones de quejas y sugerencias disponibles, con un tiempo de respuesta de 10 días laborables

• CORREO ELECTRÓNICO

(Calidad@itla.edu.do)
Tiempo de respuesta 10 días laborables

• VÍA PRESENCIAL, OFICINA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

Tiempo de respuesta de 10 días laborables

• SISTEMA 311

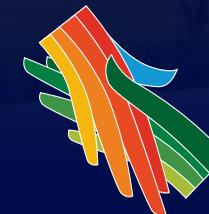
(línea 311 y portal web www.311.gob.do)
Con un tiempo de respuesta de 15 días laborables

• OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

Con un tiempo de respuesta de 15 días laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, el Rector del Instituto Tecnológico de Las Américas, emitirá una carta informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia encontrada en un plazo no mayor a 10 días laborables.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA:

MARZO 2021 A MARZO 2023



QUIÉNES SOMOS

El Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) es una institución técnica de estudios superiores, fundada en el año 2000 por el Estado dominicano. Única especializada en educación tecnológica en la República Dominicana.

ITLA orienta su vocación a transformar la vida de la juventud dominicana mediante una formación académica que les capacite para utilizar la tecnología como catalizador del desarrollo social y humano de los ciudadanos.

MISIÓN

Formar profesionales en alta tecnología promoviendo la educación especializada, sustentada en la innovación y el emprendimiento, contribuyendo al desarrollo de los sectores productivos de la nación.

VISIÓN

Ser referente de formación especializada en alta tecnología con egresados emprendedores y destacados en innovación, soluciones tecnológicas efectivas y altos estándares de calidad a nivel nacional e internacional.

VALORES

Responsabilidad | Integridad
Ética Lealtad | Transparencia
Compromiso | Honestidad.

ITLA quedó formalmente constituido como una institución pública 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.

CERTIFICACIÓN

Actualmente el ITLA está certificado ISO 9001-2015

INCLUSIÓN

El Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) comprometidos en brindar un servicio de calidad ha dispuesto de parqueos y rampas para personas con discapacidad.

Además, todos nuestros programas académicos están diseñados para el acceso de cualquier persona sin importar su género, condición físico-motora, creencias o preferencias a una educación tecnológica de calidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN
PROFESIONALIDAD	El ITLA cuenta con un personal docente especializado y altamente capacitado para impartir docencia con los mayores estándares de calidad.
TIEMPO DE RESPUESTA	El ITLA está comprometido con dar respuesta a las solicitudes recibidas dentro del tiempo establecido por la institución.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
EDUCACIÓN SUPERIOR	Profesionalidad	90% de satisfacción de los estudiantes de Educación Superior con la metodología docente y el trato del profesorado.	% de satisfacción (Cuatrimestral)
	Tiempo de respuesta	15 días laborables para envío de récord de notas a la MESCyT y entrega del número de oficio correspondiente.	% de solicitudes respondidas a plazo
EDUCACIÓN PERMANENTE (ITLA LANGUAGE SCHOOL)	Profesionalidad	85% de satisfacción de los estudiantes de Educación Permanente con la metodología docente y el trato del profesorado.	% de satisfacción (Trimestral)
PROGRAMAS DE EXTENSIÓN	Profesionalidad	85% de satisfacción de los estudiantes de Programas de Extensión con la metodología docente y el trato del profesorado.	% de satisfacción (Trimestral)
BECA EXCELENCIA	Profesionalidad	85% de satisfacción de los estudiantes becados Excelencia.	% de satisfacción (2 veces al año)

DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir y respetar las normas de la institución.
- Aceptar, valorar y seguir las orientaciones, planes y actividades que conducen a la formación integral.
- Cumplir con el plan de trabajo y los criterios de evaluación establecidos en cada asignatura.
- Respetar la libertad de conciencia y las convicciones religiosas y morales, así como la dignidad, integridad e intimidad de todos los miembros de la Comunidad Educativa.