



INSTITUTO SUPERIOR
DE FORMACIÓN DOCENTE
SALOMÉ UREÑA
ISFODOSU

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Vigencia

CONTENIDO

PRÓLOGO	5
---------------	---



CAPÍTULO I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL:

1.1 Datos identificativos y fines de la Institución	6
1.2 Normativa Reguladora de cada uno de los servicios prestados	9
1.3 Mapa de producción	9
1.4 Relación de Servicios ofertados	10
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	16
1.6 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana	16



CAPÍTULO II. COMPROMISOS DE CALIDAD

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	18
2.2 Estándares e indicadores de calidad establecidos	19
2.3 Compromisos de mejora	21
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	22
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	22



CAPÍTULO III. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 Formas de prestación de quejas y sugerencias	23
3.2 Especificación e las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	23



CAPÍTULO IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	24
4.2 Datos de contacto	27
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso	27
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución	27

PRÓLOGO



Para el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña apegarse a este Carta Compromiso constituye un importante paso adelante en su esfuerzo sostenido por constituirse como la institución de referencia en la formación de profesionales de la educación en la República Dominicana. Esta Carta Compromiso nos obliga a redoblar nuestros esfuerzos de mejoramiento continuo enfocados en la mejor atención a los beneficiarios de nuestros servicios, siempre en pos de la excelencia como norte. En nuestro caso, los beneficiarios y usuarios principales de nuestros servicios son los futuros docentes quienes, a su

vez, deberán asegurar sus servicios profesionales en el ejercicio de sus profesiones para bien de lo más importante de nuestra sociedad, nuestros niños, niñas y jóvenes, desde las edades más tempranas de sus vidas. ¡Qué mejor manera de forjar una vocación profesional de servicio que experimentando en la propia formación profesional un servicio de la más alta calidad!

Con esta Carta Compromiso, en la que describimos nuestros principales servicios, establecemos con apego a la transparencia que debe regir para toda entidad pública, a lo que nos comprometemos con quienes tienen derechos a recibirlos de la mejor manera y con los mejores atributos. Al establecer con claridad lo que ofrecemos y con lo que nos comprometemos, y las vías para conocer de las propuestas, sugerencias y reclamos de nuestros beneficiarios, construimos una plataforma para sustentar el mejoramiento continuo que llevará a la corrección de nuestros errores, superación de nuestras deficiencias y consolidación de nuestros logros. Y de esa manera, aproximarnos resueltamente a la visión que definimos en nuestra Estrategia Institucional: ser la institución de referencia en la formación de profesionales de la educación en la República Dominicana, reconocida por sus aportes a la transformación de la educación dominicana con el norte de la calidad con equidad.

Julio Sánchez Mariñez, Ph. D.
Rector del Instituto Superior de Formación
Docente Salomé Ureña

CAPÍTULO I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) es una Institución de carácter estatal y de servicio público, dedicada a la tarea fundamental de formar maestros para atender las necesidades del sector educativo dominicano de acuerdo a la legislación vigente y a las estrategias y lineamientos establecidos por el Estado Dominicano. Se forma como una continuación de la Escuela Normal de Maestros fundada por Eugenio María de Hostos en el año 1880 y del Instituto de Señoritas creado por Salomé Ureña en el 1881.

El ISFODOSU es un órgano descentralizado adscrito al Ministerio de Educación (MINERD), con autonomía presupuestaria y de gestión académica y administrativa, que integra un sistema formado por recintos, los cuales se rigen por el mismo estatuto y los mismos reglamentos, atendiendo a las necesidades nacionales y de la región en donde se encuentran ubicados. El Instituto se encuentra integrado por seis (6) Recintos a nivel nacional:

- a) Félix Evaristo Mejía, en Santo Domingo, D. N.;
- b) Eugenio María de Hostos, en Santo Domingo, D.N.;
- c) Emilio Prud' Homme, en Santiago de los Caballeros;
- d) Luis Napoleón Núñez Molina, en Licey al Medio, Santiago;
- e) Juan Vicente Moscoso, en San Pedro de Macorís;
- f) Urania Montás, en San Juan de la Maguana.

Quedará además integrados por otros recintos y facilidades que puedan ser creados con autorización de su Junta Directiva y dando cumplimiento a las directrices y regulaciones vigentes establecidas al respecto.

MISIÓN

Somos una institución de educación superior de formación docente de carácter estatal y de servicio público.

Formamos profesionales de la educación, buscamos soluciones a los problemas de la educación, desarrollamos nuevos conocimientos, los integramos al patrimonio intelectual del país, asumimos y promovemos los principios de la sociedad y de la ciudadanía democrática.

Velamos por el patrimonio del Instituto, propiedad del Estado Dominicano por vía del Ministerio de Educación, al cual estamos adscritos y a cuyas políticas generales y requerimientos para el desarrollo del sistema educativo dominicano respondemos.

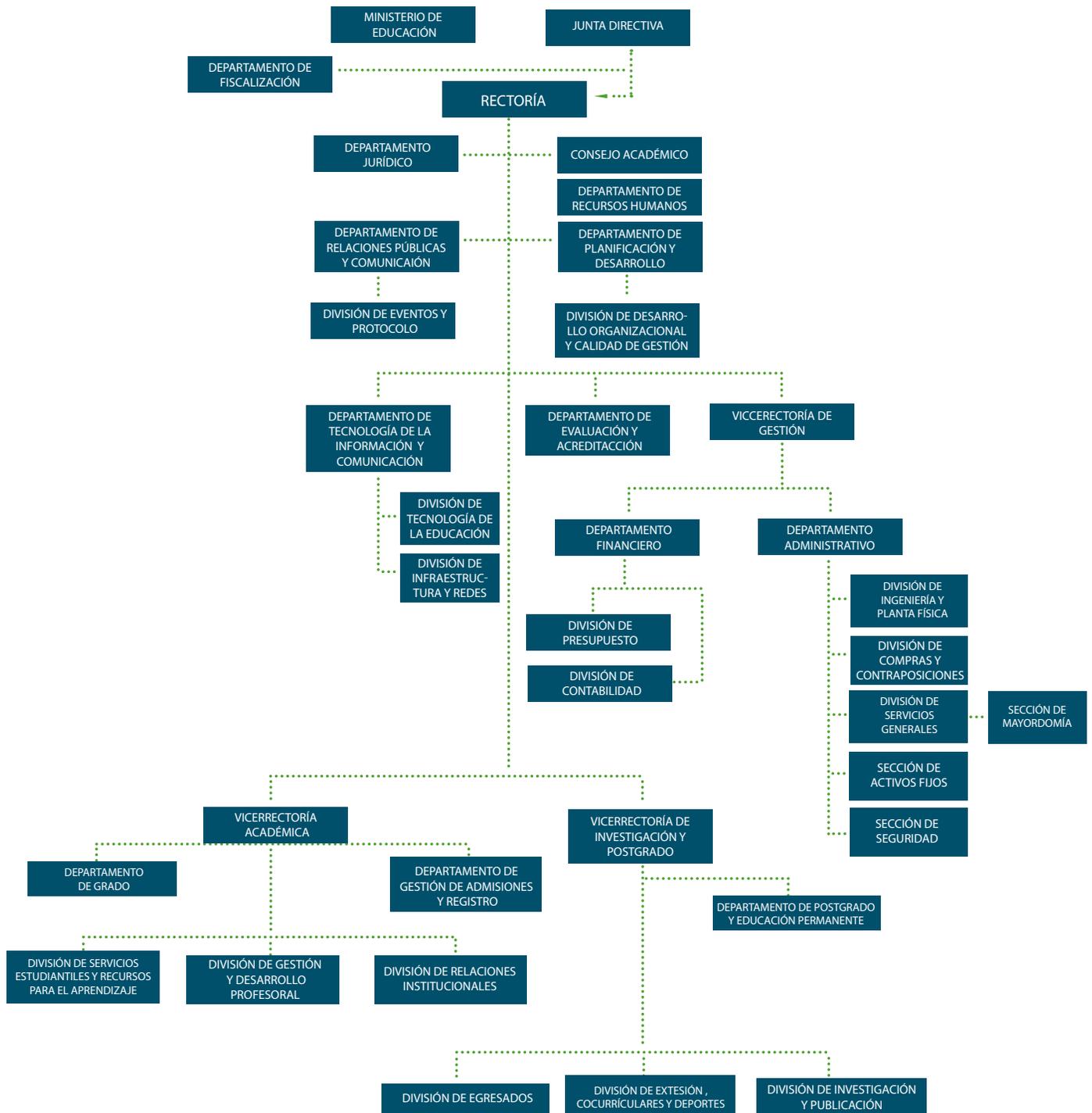
VISIÓN

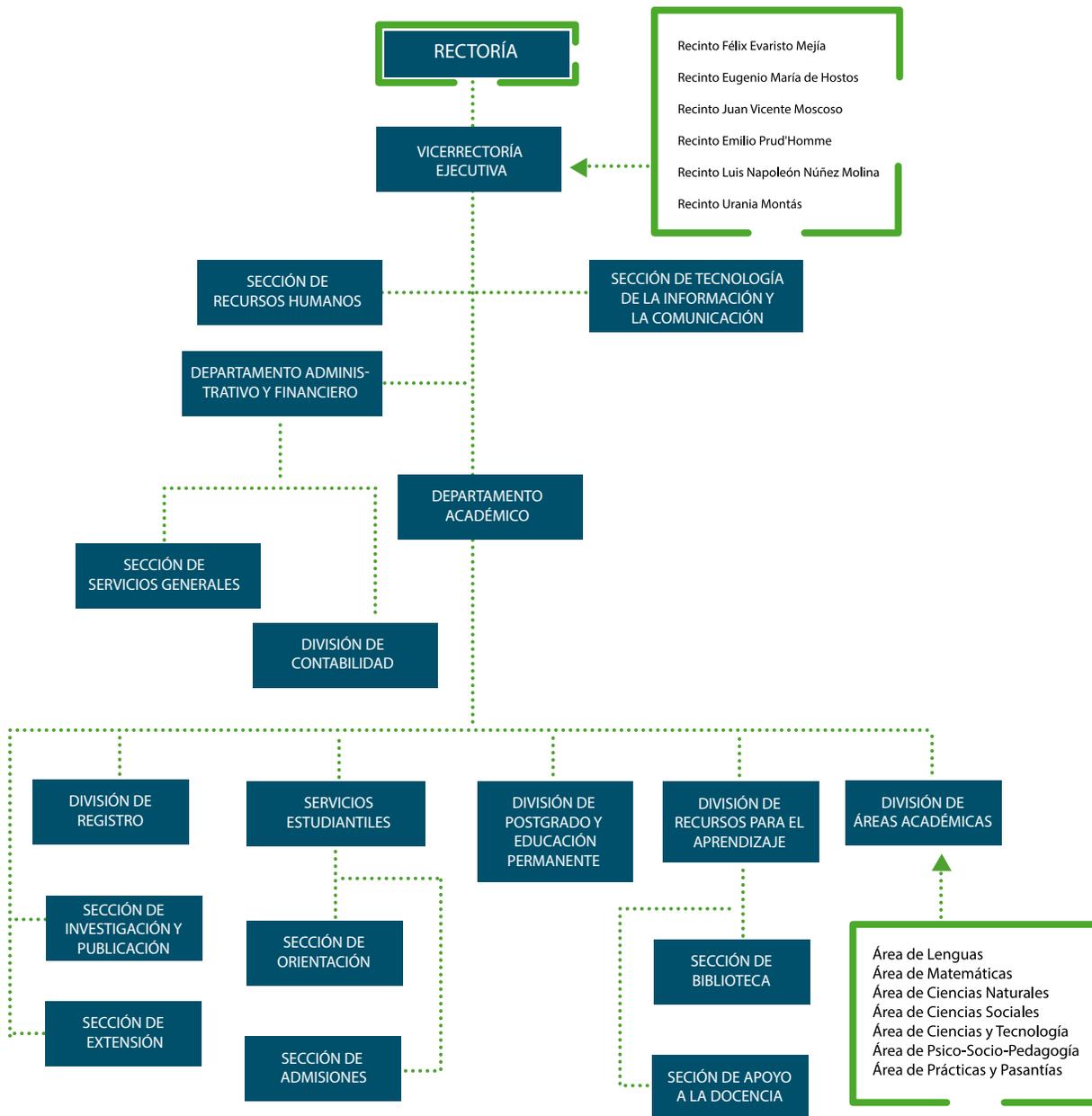
Ser la institución de educación superior de referencia en la formación de profesionales de la educación reconocida por sus aportes a la transformación del sistema educativo dominicano.

DECLARACIÓN DE VALORES

- El ISFODOSU fundamenta su quehacer en los siguientes valores:
- La objetividad en el trabajo intelectual y el rigor en el quehacer científico.
- La actitud prospectiva, de apertura al cambio y la capacidad de asimilación a las innovaciones en la educación.
- La pluralidad en el campo ideológico, político, religioso y étnico, dentro de un marco de estricto orden institucional.
- La tolerancia y el respeto al ser humano en todas sus dimensiones; así como el fortalecimiento de la identidad nacional.
- La libertad de investigación, de expresión, difusión y defensa del pensamiento y creencias de las personas.
- La inserción crítica del trabajo académico en la realidad social para su recreación y/o transformación.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 2013





1.2 NORMATIVA REGULADORA

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña está sustentado legalmente en las siguientes normativas del Estado Dominicano:

LEYES

- Ley General de Educación Núm. 66-97, promulgada el 9 de abril de 1997, Art. Núm. 222 la cual expresa que las Escuelas Normales y la Escuela Nacional de Educación Física Escolar pasan a ser Instituciones de Educación Superior.
- Ley Núm. 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, promulgada del 13 de agosto del 2001, Art. Núm. 24 (b), 33 y 47.

DECRETOS

- Decreto Poder Ejecutivo Núm. 427-00, de 15 de agosto del 2000 que denomina las Escuelas Normales como Institutos Universitarios de Formación Docente.
- Decreto Núm. 571-03 del Poder Ejecutivo, del 2003 que denomina al Instituto Superior de Formación Docente con el nombre de Salomé Ureña.

ORDENANZAS

- Ordenanzas 1'97 del 6 de octubre del 1997, 2'97 y 3'97 del 13 de abril del 1997, 4'97 del 18 de diciembre del 1997, 6'99 y 7'99 del 15 de octubre del 1999. emitidas por el Consejo Nacional de Educación se establece el currículum de los profesorados en Educación Básica, Educación Física, Educación Inicial y la Licenciatura en Educación Básica, respectivamente, en cuya aplicación y desarrollo se incorporan las Escuelas Normales Superiores y la Escuela Nacional de Educación Física Escolar en el área correspondiente.
- Ordenanza Núm. 1-2002, del 13 de junio del 2002, que establece el Estatuto Orgánico del Instituto Superior de Formación Docente.

1.3 MAPA DE PRODUCCIÓN

El Mapa de Producción muestra la relación existente entre nuestra razón de ser como Institución y nuestros procesos misionales para asegurar el cumplimiento de las metas relacionadas con los servicios ofertados al ciudadano. En este mapa son visualizados los servicios y/o productos que son obtenidos a partir de los objetivos misionales:

OBJETIVOS	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIO	DESTINATARIOS
Formar de recursos humanos para el sector educación	Ciclo de Vida Estudiantil	Gestión de Admisiones	Matrícula Estudiantil	Ciudadanos Clientes MESCyT
		Gestión de Registro	Certificaciones	Estudiantes Matriculados Egresados
			Record de Calificaciones	MESCyT

OBJETIVOS	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIO	DESTINATARIOS
Formar de recursos humanos para el sector educación	Formación Docente y Desarrollo del Conocimiento	Gestión de la Docencia y del Aprendizaje	Licenciaturas	Ciudadanos Clientes
			Especialidades	Profesores del Sistema Educativo
			Maestrías	Ministerio de Educación
			Diplomados	
		Gestión de la Investigación	Asesoría	Ciudadanos Clientes

1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS OFERTADOS

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) ofrece servicios a la sociedad educativa dominicana adscrito al Ministerio de Educación de la República Dominicana para asegurar la formación de los profesionales de la educación que requiere el país. Para los ciudadanos que opten por cursar alguno de nuestros programas de grado o postgrado contamos con diferentes servicios, los cuales son clasificados y presentados a continuación:

GESTIÓN DE ADMISIONES:

- **Matrícula Estudiantil:** El servicio de matrícula estudiantil comprende la recepción de pagos realizados por los estudiantes correspondientes a diferentes conceptos:

- Inscripción a los estudiantes que ingresarán por primera vez en la Institución.
- Derecho de Reinscripción ofrecido en cada semestre académico del Instituto a todos los estudiantes matriculados.
- Derecho de reingreso ofrecido a todo estudiante matriculado que desea reingresar a la institución luego de uno o más periodos académicos ausente de la misma.
- Investidura Ordinaria disponible para los estudiantes que han completado satisfactoriamente los requisitos de su Plan de Estudio en el semestre de septiembre – diciembre de cada año.

GESTIÓN DE REGISTRO:**Certificaciones:**

- Legalización de Título: disponible permanentemente para los egresados del ISFODOSU que deseen legalizar su título a través del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y han completado satisfactoriamente los requisitos de su Plan de Estudio y han pasado el proceso de Investidura.
- Emisión de Carta de Anillo: documento disponible para egresados de la institución que, una vez completado su Plan de Estudio, han participado en el Acto de Investidura.
- Emisión de Carta de Finalización de Estudios: documento disponible para todos los estudiantes que hayan cumplido todos los requisitos del Plan de Estudio al que están suscritos.

Record de Calificaciones:

- Emisión de Record de Calificaciones; documento disponible para todo estudiante activo o inactivo de la institución que desee un record oficial de las calificaciones que ha obtenido en las asignaturas cursadas.

A continuación, se presenta la oferta de servicios a nivel de docencia que posee el instituto:

GESTIÓN DE LA DOCENCIA Y DEL APRENDIZAJE:**LICENCIATURAS**

El ISFODOSU forma los docentes que son requeridos por el sistema educativo dominicano mediante la oferta de programas de estudio a nivel de grado y postgrado. Nuestra institución dispone de las siguientes carreras de grado en modalidad presencial:

OFERTA DE LICENCIATURAS	
NOMBRE DE LICENCIATURA	DESCRIPCIÓN
Licenciatura en Biología orientada a la Educación Secundaria	Con una cantidad total de 59 asignaturas a cursar, una carga académica de 182 créditos y un tiempo de estudio de 3 años.
Licenciatura en Ciencias Sociales Orientada a la Educación Secundaria	Con una cantidad total de 64 asignaturas a cursar, una carga académica de 182 créditos y un tiempo de estudio de 3 años.
Licenciatura en Educación Física	Con una cantidad total de 74 asignaturas a cursar, una carga académica de 182 créditos y un tiempo de estudio de 3 años.
Licenciatura en Educación Inicial	Con una cantidad total de 54 asignaturas a cursar, una carga académica de 150 créditos y un tiempo de estudio de 3 años.

Licenciatura en Educación Primaria Primer Ciclo	Con una cantidad total de 53 asignaturas a cursar, una carga académica de 160 créditos y un tiempo de estudio de 3 años.
Licenciatura en Educación Primaria Segundo Ciclo	Con una cantidad total de 55 asignaturas a cursar, una carga académica de 167 créditos y un tiempo de estudio de 3 años.
Licenciatura en Lengua Española y literatura orientada a la Educación Secundaria	Con una cantidad total de 62 asignaturas a cursar, una carga académica de 182 créditos y un tiempo de estudio de 3 años.
Licenciatura en Lengua Española y literatura orientada a la Educación Secundaria	Con una cantidad total de 61 asignaturas a cursar, una carga académica de 182 créditos y un tiempo de estudio de 3 años.

ESPECIALIDADES

A nivel de postgrado, el ISFODOSU cuenta con 10 especialidades y 5 maestrías para la formación de educadores especializados. Estos programas se especifican a continuación:

NOMBRE	DURACIÓN	CRÉDITOS	ASIGNATURAS
Especialidad en Gestión de Centros Educativos	3 periodos académicos (1 año)	20	9 asignaturas más 1 propedéutico.
Especialidad en Educación en el Nivel Inicial	3 periodos académicos (1 año)	28	10 Asignaturas 320 horas teóricas 256 horas de práctica
Especialidad en Educación para la Diversidad	3 periodos académicos (1 año)	28	11 asignaturas 336 horas teóricas 226 horas prácticas
Especialidad en Educación, Primer Ciclo (Énfasis en Lectoescritura y Matemática)	3 periodos académicos (1 año)	-	12 asignaturas 155 horas teóricas 435 horas prácticas
Especialidad en Informática, con Orientación a la Enseñanza	3 periodos académicos (1 año)	32	255 horas teóricas 435 horas prácticas

NOMBRE	DURACIÓN	CRÉDITOS	ASIGNATURAS
Especialidad en Física, con Orientación a la Enseñanza	3 periodos académicos (1 año)	32	284 horas teóricas 360 horas prácticas
Especialidad en Matemática, con Orientación a la Enseñanza	3 periodos académicos (1 año)	32	11 asignaturas 4 talleres 240 horas teóricas 465 horas de práctica
Especialidad en Lengua Española, con Orientación a la Enseñanza	3 periodos académicos (1 año)	30	14 asignaturas 255 horas prácticas 420 horas prácticas
Especialidad en Biología, con Orientación a la Enseñanza	3 periodos académicos (1 año)	32	8 asignaturas 5 laboratorios 300 horas teóricas 360 horas prácticas
Especialidad en Química, con Orientación a la Enseñanza	3 periodos académicos (1 año)	32	8 asignaturas 4 laboratorios 285 horas teóricas 435 horas de práctica

MAESTRÍAS

OFERTA DE MAESTRÍAS			
NOMBRE	DURACIÓN	CRÉDITOS	PENSUM
Maestría en Lingüística Aplicada a la Enseñanza de la Lengua Española	7 periodos académicos	55	15 asignaturas
Maestría en Matemática Educativa	6 periodos académicos (2 años)	50	12 asignaturas 8 seminarios 525 horas teóricas 540 horas prácticas
Maestría en Ciencias Sociales Orientada a la Investigación y la Enseñanza	6 periodos académicos (2 años)	57	624 horas teóricas 224 horas prácticas.

NOMBRE	DURACIÓN	CRÉDITOS	PENSUM
Maestría en Formación de Formadores	6 periodos académicos (2 años)	52	564 horas teóricas 448 horas prácticas
Maestría en Gestión de Centros Educativos	6 periodos académicos (2 años)	47	345 horas teóricas 840 horas prácticas

DIPLOMADOS

Los diplomados se imparten según los requerimientos interinstitucionales del momento. En la actualidad solo se dispone del Diplomado en Ciudadanía y Gestión Fiscal en habilitación. A continuación se presentan algunos de los diplomados impartidos por la institución:

OFERTA DE DIPLOMADOS			
NOMBRE	DURACIÓN	CRÉDITOS	PENSUM
Diplomado Currículo, Planificación y Evaluación en el Nivel Inicial	4 Módulos Académicos	7	144 horas Teóricas, Prácticas e Investigativas
Diplomado de Formación de Directivos Escolares	5 Módulos Académicos		
Diplomado Educación Física	3 Módulos Académicos	6	63 horas Teóricas y Prácticas
Diplomado en Formación Integral Humana y Religiosa	3 Módulos Académicos	9	144 horas Teóricas
Diplomado Generando la Equidad en el Aula	3 Módulos Académicos		
Diplomado en Lenguaje y Comunicación en el Nivel Inicial	4 Módulos Académicos	7	

OFERTA DE DIPLOMADOS

NOMBRE	DURACIÓN	CRÉDITOS	PENSUM
Diplomado en Ciudadanía y Gestión Fiscal	4 Módulos Académicos		

ASESORÍAS

El ISFODOSU posee un equipo con el objetivo de garantizar la asesoría de proyectos de investigación en cada una de las líneas de investigación definidas institucionalmente, buscando el estímulo de la realización de actividades científico-académicas entre los docentes de la institución.

Además de los servicios enlistados anteriormente, los estudiantes que son admitidos al ISFODOSU podrán poseer la disponibilidad, siempre y cuando la infraestructura posea la capacidad y recursos necesarios para abastecer a la población estudiantil, de ser participe en los siguientes beneficios orientados a nuestros alumnos:

Alimentación, una vez matriculados en la institución, los estudiantes podrán disfrutar de servicios de alimentación dentro de los horarios de docencia.

Recursos Bibliográficos: el ISFODOSU cuenta con 6 Recintos ubicados en diferentes zonas de la República Dominicana. Cada uno de éstos dispone de una biblioteca con una amplia variedad de referencias bibliográficas y equipos informáticos para el uso de los estudiantes y la comunidad en la cual se encuentran.

Residencia Estudiantil: Una vez superado el proceso de admisiones, los estudiantes dispondrán (según disponibilidad) de la posibilidad de ser beneficiados por el servicio de residencia estudiantil en los Recintos Luis Napoleón Núñez Molina (Licey al Medio), Juan Vicente Moscoso (San Pedro de Macorís) o Recinto Urania Montás (San Juan de la Maguana).

• Licenciaturas

- Formulario de Solicitud de Admisión debidamente completado.
- Acta de Nacimiento Legalizada
- Certificado de Bachiller expedido por el Ministerio de Educación (MINERD)
- Certificado Médico.
- Record de Calificaciones del Bachillerato.
- Fotografías del Solicitante.
- Fotocopia de Cedula de Identidad
- Certificado de Buena Conducta.

• Maestrías y Especializaciones

- Formulario de Inscripción debidamente completado.
- Copia de título legalizado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT).
- Record de Nota legalizado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)
- Acta de Nacimiento Original
- Copia de Cedula
- Fotografías del Solicitante
- Certificado Medico
- Currículum Vitae
- Recibo de Pago por Trámites de Admisión

-
- Pagar el monto requerido por la Institución por concepto de los diferentes servicios estudiantiles como solicitudes de documentos y otros.

1.5 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

Derechos de Ciudadanos y Clientes

- Obtener información oportuna y certera sobre el quehacer del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña y sobre los componentes en que se basan los servicios ofrecidos por esta institución.
- Una vez realizadas las diferentes solicitudes, los ciudadanos y clientes tienen el derecho de que las mismas sean atendidas a la mayor brevedad posible por parte de los colaboradores que conforman al ISFODOSU.
- Tener acceso a las informaciones generadas por la gestión administrativa y financiera del ISFODOSU mediante los diversos medios de divulgación de la institución.
- Recibir una educación de calidad con los diferentes aspectos que la componen como cursos Co-curriculares, horas teóricas, planes de estudios competitivos, profesores competentes e infraestructura adecuada.

Deberes de Ciudadanos y Clientes

- Cumplir con los requisitos establecidos para los planes de estudio de grado y postgrado que brinda el ISFODOSU para así poder obtener su título profesional.
- Depositar los documentos establecidos por la institución para la solicitud de los servicios que así lo requieran para su tramitación como son: inscripción o reinscripción de estudiantes, solicitud de acceso a la información, entre otros. Así como, entregar según las fechas establecidas por la institución para sus procesos de admisión o reinscripción de estudiantes los documentos que le sean requeridos.

1.6 FORMAS DE COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña es una institución comprometida con brindar una educación de calidad a todos sus estudiantes y a lograr una consolidación entre la comunidad que lo rodea y la universidad. Por esto la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes y de los ciudadanos es una prioridad para el instituto.

- Basados en esto, hemos establecido la aplicación cuatrimestral de **encuestas de satisfacción** de estudiantes con los servicios estudiantiles que brinda la institución así como, de acuerdo a nuestra Estrategia 2014-2019, la realización de evaluaciones de impacto sobre el rediseño curricular y los egresados en su entorno. Además, todo ciudadano podrá contar con los siguientes mecanismos para asegurar su participación y las formas de comunicación:

- **Vía Telefónica y Física:** la institución dispone de 6 Recintos alrededor de todo el país y una Rectoría con un horario laboral de 8:00 AM – 4:30 PM. A continuación se presenta la información de contacto de los mencionados centros:

ENTIDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO
ISFODOSU - Rectoría	Av. Caonabo, esq. Leonardo Da Vinci Urb. Renacimiento, Distrito Nacional, República Dominicana	809-482-3797 809-482-3801
Recinto Félix Evaristo Mejía	C/ Leonardo Da Vinci, esq. Av. Caonabo Urb. Renacimiento, Distrito Nacional, República Dominicana	809-334-1832 809-412-4447
Recinto Eugenio María de Hostos	Av. Rep. de Ecuador, esq. Correa y Cidrón, Sector Honduras, Distrito Nacional, República Dominicana	809-534-7628 809-534-6000
Recinto Juan Vicente Moscoso	Carretera Mella (San Pedro de M. - Hato Mayor) Km 2 1/2 Barrio La Cervecería, San Pedro de Macorís, República Dominicana	809-529-3838 809-526-7262
Recinto Emilio Prud'Homme	C/ R. C. Tolentino #51, esq. 16 de Agosto Los Pepines, Santiago, República Dominicana	809-582-3017 809-581-1618
Recinto Luis Napoleón Núñez Molina	Carretera Duarte, KM 10 1/2 Municipio Licey al Medio, Santiago, República Dominicana	809- 580-7152 809-580-7224
Recinto Urania Montás	C/ Colón #1 Sector Manoguayabo, San Juan de la Maguana, República Dominicana	809-557-2970

CAPÍTULO II. COMPROMISOS DE CALIDAD

2.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña, por su compromiso con brindar un servicio de calidad a la sociedad dominicana, ha establecido una política de calidad enmarcada en una definición propia de este concepto. Para el ISFODOSU la calidad representa formar a profesionales de la educación, solucionar problemas del sistema educativo y la sociedad, y preservar los principios de ésta y de la ciudadanía.

*“Soy lo que digo ser y además me parezco a otros que hacen las cosas bien.
Cumpro con los estándares, soy pertinente a mi ámbito y sirvo a mi naturaleza.”*

El ISFODOSU define la calidad como el cumplimiento de los tres pilares que la conforman relacionados con el prestigio institucional, la mejora continua y el valor agregado y resultados. Basados en lo mencionado se presentan los pilares de la Calidad del ISFODOSU:

Como **Valor Agregado y Resultados** es el conjunto de procesos, buenas prácticas y servicios académicos que fundamentan la formación de docentes con las competencias para promover y generar cambios en el sistema educativo dominicano desarrollando conocimientos y generando impacto positivo en todos los estamentos de la sociedad.

Como **Prestigio Institucional** siendo referente nacional de formación de profesionales de la educación, proyectando una imagen positiva a través de sus diferenciadores misionales, alcanzando el reconocimiento público y una alta reputación por sus aportes al sistema educativo dominicano, estableciendo así los logros que diferencian a nuestra institución de las demás.

Como **Mejora Continua** es la orientación de los esfuerzos a la búsqueda permanente de oportunidades de mejora en ámbitos académicos, administrativos, financieros y en las personas sirviendo como lineamientos para los demás pilares de la calidad.



Ilustración 1. Pilares de la Calidad del ISFODOSU

En alineación con la definición de calidad y sus tres pilares, los servicios del ISFODOSU son caracterizados mediante los siguientes atributos:



2.2 ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE INDICADORES				
Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Compromiso Asociado	Indicadores
Emisión de Carta de Finalización de Estudios (1)	Accesibilidad	90%	Porcentaje de satisfacción mayor o igual a 90%	Índice de satisfacción estudiantil en cuanto al "Facilidad de acceso a las áreas de solicitud y recepción de los documentos." en el ISFODOSU.
	Capacidad de Respuesta	90%	Plazo de Disponibilidad: A partir de los cinco (5) días laborales luego de haber solicitado el documento. (Porcentaje de satisfacción mayor o igual a 90%)	Índice de satisfacción estudiantil en cuanto al "Tiempo establecido para la disponibilidad de recepción del documento solicitado." en el ISFODOSU.

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE INDICADORES

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Compromiso Asociado	Indicadores
	Competencia	90%	Porcentaje de satisfacción mayor o igual a 90%	Índice de satisfacción estudiantil en cuanto a la “Competencia y conocimiento del personal que atendió al solicitante.” en el ISFODOSU.
Emisión de Record de Calificaciones (2)	Accesibilidad	90%	Porcentaje de satisfacción mayor o igual a 90%	Índice de satisfacción estudiantil en cuanto al “Facilidad de acceso a las áreas de solicitud y recepción de los documentos” en el ISFODOSU.
	Capacidad de Respuesta	90%	Plazo de Disponibilidad: A partir de los cinco (5) días laborables luego de haber solicitado el documento. (Porcentaje de satisfacción mayor o igual a 90%)	Índice de satisfacción estudiantil en cuanto al “Tiempo establecido para la disponibilidad de recepción del documento solicitado.” en el ISFODOSU.
	Competencia	90%	Porcentaje de satisfacción mayor o igual a 90%	Índice de satisfacción estudiantil en cuanto a la “Competencia y conocimiento del personal que atendió al solicitante” en el ISFODOSU.

(1) Las solicitudes de Cartas de Finalización de Estudios están disponibles para los estudiantes que han cumplido con todos los requisitos de su plan de estudio.

(2) Las solicitudes de Record de Calificaciones serán entregados a estudiantes activos o inactivos de la institución con más de un semestre cursado.

2.3 COMPROMISOS DE MEJORA

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Implementación de Plan de Educación y Gestión Ambiental en cada uno de los Recintos y la Rectoría	Definir e implementar un Sistema de desarrollo ambiental dentro de los Recintos y la Rectoría enfocado en el reciclaje dentro de las instalaciones y jornadas de concientización al personal y estudiantado sobre los aspectos relacionados con la conservación, protección y manejo del medio ambiente y recursos naturales.	(1) Diseño del plan de implementación del programa de reciclaje en Recintos y Rectoría. (2) Diseño del plan de capacitación del personal y estudiantado con apoyo del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. (3) Implementación del programa de reciclado en cada Recinto y Rectoría	División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión (Rectoría). División de Extensión, Co-curriculares y Deportes (Rectoría)	12 meses a partir de la aprobación de esta carta compromiso al ciudadano.
Implementación sistemática de la aplicación de encuestas a la docencia en el instituto (Organización del proceso formativo, el personal docente, eficacia de cada asignatura en cuanto a los conocimientos adquiridos del estudiante y percepción del mismo).	Obtener una medición de la satisfacción del estudiante, la percepción que posee en cuanto a la asignatura cursada y calificación que asigna al personal docente a partir de la implementación de una encuesta cuatrimestral al finalizar la asignatura. Por igual, poder implementar planes de mejora, en conjunto con el docente, a partir de la opinión del estudiante.	(1) Diseño de formulario de encuesta y procedimiento de implementación cuatrimestral. (2) Implementación de encuesta a la docencia en el instituto. (3) Análisis de los resultados de la encuesta. (4) Publicación de resultados del análisis realizado cuatrimestralmente.	División de Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión (Rectoría). División de Servicios Estudiantiles (Recintos).	12 meses a partir de la aprobación de esta carta compromiso al ciudadano.
Renovación de los planes de estudio en función a la Normativa, del MESCyT, para la Formación Docente de Calidad en la República Dominicana.	Proveer a los estudiantes con una reforma curricular que incluya los cambios de la estructura académica y el currículo de los niveles inicial, primario y secundario	(1) Análisis de la Documentación vinculada al rediseño curricular. Conformación de las Comisiones de Desarrollo Curricular por Recintos. (2) Organización y Estructuración del currículo. (3) Elaboración de los programas de las asignaturas. (4) Presentar, para fines de aprobación, los planes de estudio al MESCyT. (5) Implementación de los Nuevos Planes de Estudios.	Vicerrectoría Académica	12 meses a partir de la aprobación de esta carta compromiso al ciudadano.

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
<p>Institucionalizar la investigación educativa</p>	<p>Proporcionar a los estudiantes y docentes del ISFODOSU el acceso a oportunidades de asesoría, capacitación y recursos en el desarrollo del diseño de proyectos de investigación y su publicación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear una oficina de apoyo al docente en propuestas de investigación, proyectos y recolección para publicación. 2. Crear un proceso institucionalizado de gobernanza y gestión de la investigación. 3. Talleres de capacitación más Asesorías. 4. Reuniones para facilitar nuevas propuestas de investigaciones. 5. Socialización sobre aptitudes docentes en uso completo, “policy makers”, y tomadores de decisiones. 	<p>Departamento de Investigación y Postgrado.</p>	<p>24 meses a partir de la aprobación de esta carta compromiso al ciudadano.</p>
<p>Establecer la evaluación docente por parte del estudiante, de forma sistemática cada cuatrimestre académico.</p>	<p>Lograr evaluar el impacto de la formación, su aplicación en la práctica y compromiso por la mejora al servicio prestado a los ciudadanos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento de un sistema de evaluación definido acorde a puestos específicos, tareas concretas, protocolos y modelos en la evaluación docente por parte del cuerpo estudiantil. 2. Creación de indicadores para la gestión de la calidad 	<p>Departamento de Evaluación y Acreditación.</p>	<p>12 meses a partir de la aprobación de esta carta compromiso al ciudadano.</p>

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
		<p>en la docencia, de acuerdo a los resultados y oportunidades de mejora encontrados en las evaluaciones de los docentes.</p> <p>3. Definir los lineamientos de divulgación de los resultados internamente, y al ciudadano de los resultados generales de la satisfacción estudiantil en cuanto a la docencia.</p>		
<p>Establecer la certificación de la Institución en las NORTIC A1, A2 y A3 como normas de tecnologías de la información y comunicación.</p>	<p>Buscar el establecimiento de estándares generales en los procesos y plataformas utilizados en la administración de los recursos tecnológicos de la institución, de modo que se pueda lograr una gestión más efectiva de los recursos tecnológicos en el organismo, así como mejorar la calidad en los servicios prestados a los ciudadanos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformación del Comité Administrativo de los Medios Web en la Institución. 2. Establecimiento de la norma sobre uso e implementación de tecnologías de la información y comunicación en el Estado Dominicano (NORTIC A1-1:2014). 3. Establecimiento de la norma para la creación y administración de portales Web del gobierno dominicano (NORTIC A2-1:2013). 4. Establecimiento de la norma sobre la publicación de datos abiertos del gobierno dominicano (NORTIC A3-1:2014) 	<p>Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación.</p>	<p>12 meses a partir de la aprobación de esta carta compromiso al ciudadano</p>

2.4 FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO.

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) dispone de seis (6) Recintos ubicados en las macro regiones Norte, Sureste y Suroeste del país, asegurando un amplio acceso a sus servicios a lo largo y ancho del territorio nacional. Además, dispone:

- Un total de seis (12) estacionamientos para discapacitados distribuido de la siguiente manera: un (02) parqueo en el Recinto Félix Evaristo Mejía, un (01) parqueo en la Rectoría, dos (02) en el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina, dos (02) en el Recinto Eugenio María de Hostos, dos (02) en el Recinto Juan Vicente Moscoso, un (01) en el Recinto Emilio Prud'Homme y dos (02) en el Recinto Urania Montás.
- Se disponen de Rampas para el acceso de discapacitados, embarazadas y ancianos, ubicadas estratégicamente en los Recintos y distribuidas de la siguiente forma: siete (7) rampas en los pasillos en el Recinto Félix Evaristo Mejía, tres (3) rampas en diferentes áreas en el Recinto Urania Montás, dos (2) en el Recinto Emilio Prud'Homme y seis (6) rampas en el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina.

2.5 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El ISFODOSU en sus esfuerzos por asegurar una gestión efectiva y eficiente dispone de dos proyectos para la gestión de la calidad y del medio ambiente. Los mismos son presentados a continuación:

- **Marco Común de Evaluación (CAF):** según los requerimientos del Ministerio de Administración Pública (MAP) y en atención al cumplimiento del Decreto Presidencial No. 211-10, a partir del año 2013 el instituto ha iniciado el proceso de implementación de este modelo de gestión de la excelencia y calidad basado en buenas prácticas nacionales e internacionales aplicadas en la administración pública y de manera específica en el sector de educación.
- La Institución dispone de una **Guía para el Cuidado y Protección del Medio Ambiente**, en concordancia con la Ley General de Medio Ambiente y Recursos Naturales de la República Dominicana No. 264-00, la Ley General de Educación No. 66-97 y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). En este documento se establece la política sobre la protección del medio ambiente en los aspectos relacionados con la operación de la entidad para inducir el incremento de los niveles de educación y sensibilización ambiental en la población.

La Institución cuenta con una **Guía para la Valoración y Administración del Riesgo** bajo las normas del modelo estándar de control interno aplicable al sector público basado en la Ley 10-2007 y su Reglamento de Aplicación 491-2007 establecido por la Contraloría General de la República. La misma proporciona una estructura para el adecuado manejo de posibles peligros y sienta las bases para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar en la Rectoría y sus 6 Recintos.

CAPÍTULO III. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña en su compromiso con la calidad de sus servicios, ha adecuado varias vías para que los ciudadanos y clientes puedan presentar sus comentarios, quejas o sugerencias. Las mismas se detallan a continuación:

Página Web:

- **Formulario de Comentarios, Quejas y Sugerencias**

El ISFODOSU posee en su página Web (www.isfodosu.edu.do), dentro del Portal de Transparencia, el Formulario de Comentarios, Quejas y Sugerencias (ERA-FRM079-0115-01). El mismo podrá ser encontrado a disposición del ciudadano que desee emitir un Comentario, Queja o Sugerencia acerca de la Institución y se encuentra bajo la responsabilidad del Responsable al Acceso a la Información (RAI), manteniendo una revisión en un plazo no mayor a quince (15) días luego de su última revisión. Las respuestas son emitidas bajo el mismo protocolo de los Buzones de Comentarios, Quejas y Sugerencias

• y dentro de un tiempo de respuesta de cinco (5) días laborables.

- **Atención Ciudadana: Denuncias, Quejas y Reclamaciones**

El ISFODOSU dispone en su página Web (www.isfodosu.edu.do) un enlace directo al Sistema de Línea 311 de registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias como forma de recibir y canalizar todos los casos remitidos por los ciudadanos por vía telefónica o mediante la página de internet. El Responsable de Acceso a la Información (RAI) se encuentra a cargo de emitir respuesta bajo el lineamiento seguido para los Buzones de Comentarios, Quejas y Sugerencias.

El RAI se encargará de emitir una respuesta al solicitante en **quince (15) días hábiles** luego de su evaluación.

3.2 ESPECIFICACIÓN E LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

En caso de no ser cumplido lo estipulado en la presente Carta Compromiso, el ciudadano deberá completar el Formulario de Comentarios, Quejas y Sugerencias (ERA-FRM079-0115-01) presentados en el acápite anterior y comunicar la reclamación del compromiso declarado y las razones del incumplimiento por parte de la Institución. Estas inquietudes serán atendidas en un plazo de cinco (5) días laborables luego de la revisión del Formulario hábil en la página Web por el RAI bajo el protocolo de atención designado para quejas, comentarios o sugerencias.

Las reclamaciones serán evaluadas y en caso de que sea validado el incumplimiento del servicio comunicado se emitirá, entonces, una carta de disculpas proveniente de la máxima autoridad del ISFODOSU. Dicha carta indicará las medidas a adoptar y/o acciones a tomar con la finalidad de enmendar las razones de la situación presentada. Dicha comunicación será emitida bajo el correo electrónico de la Institución: transparencia@isfodosu.edu.do al ciudadano.

CAPITULO IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña, en su esfuerzo por cumplir con las metas planteadas en su Estrategia Institucional, ha conformado un conjunto de alianzas y convenios nacionales e internacionales para asegurar su crecimiento institucional y aportar a la transformación del sistema educativo dominicano:

- **Alianza Nacional ISFODOSU - Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola (IEESL):** Acuerdan sumar esfuerzos y recursos desde sus respectivas competencias para desarrollar programas académicos, de investigación, capacitación y extensión de servicios en áreas de interés común. Los programas académicos contemplan estudios de grado, posgrado y formación continua; asimismo, se desarrollan actividades de diseminación, divulgación y debate en torno a temas educativos. El acuerdo considera, entre otros aspectos, el intercambio de personal académico para programas específicos y la realización de programas de desarrollo profesoral y curricular para docentes y estudiantes de ambas instituciones.
- **Alianza Nacional ISFODOSU - Archivo General de la Nación (AGN):** Se promueve actividades conjuntas para el desarrollo de los conocimientos históricos de los maestros y estudiantes del sistema educativo dominicano. A través de este convenio los profesionales en el área de Ciencias Sociales del AGN colaboran en la formación de maestros del Instituto Superior Salomé Ureña a través de sus planes de estudio de las licenciaturas en Educación. Asimismo se elaboran materiales bibliográficos sobre temáticas de apoyo acerca de Historia Dominicana y Ciencias Sociales, lo que incluye la preparación de manuales para educadores y estudiantes tanto a nivel primario como secundario. El compromiso establece, además, la organización de la Semana Histórica Dominicana con un programa que incluye las actividades de la feria del libro de Historia y de Ciencias Sociales, paneles sobre temas de actualidad, conversaciones con autores proyecciones de documentales de carácter histórico y concursos entre alumnos de escuelas públicas y privadas sobre Historia Dominicana.
- **Convenio Nacional ISFODOSU – Microsoft Dominicana – Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) – Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones – Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD):** Las partes acuerdan realizar esfuerzo y aplicar políticas comunes con la finalidad de ejecutar el proyecto “Programa de Formación de Formadores en las TIC” por medio del cual INDOTEL proveerá, a través del MESCyT, los equipos necesarios para la instalación de 7 laboratorios informáticos, 4 de ellos en la UASD y los demás en el ISFODOSU. Por su parte MICROSOFT suministrará los programas y guías de entrenamiento de las herramientas educativas y dará el seguimiento a los docentes formadores de formadores o Master Teacher de la UASD y el ISFODOSU.
- **Convenio Nacional ISFODOSU – Instituto Nacional de Educación Física (INEFI):** Las partes acuerdan sumar esfuerzos y recursos en el ámbito de sus respectivas competencias para la realización de programas de educación formal y no formal, así como también el desarrollo de actividades educativas y proyectos de investigación conjunto. Además, el INEFI se compromete a desocupar el almacén del recinto de Educación Física del ISFODOSU, a dotar de utilería deportiva a diversos recintos del ISFODOSU. Por otro lado, el ISFODOSU se compromete a brindar facilidades al INEFI en cuanto a la utilización del Laboratorio de Evaluación Morfofuncional; cubriendo el 50% del costo por participante, desarrollar un diplomado en educación física y ofertar al INEFI un descuento del 50% en el mismo, a desarrollar una especialización en Gestión de la Educación Física y el Deporte y otorgar al INEFI un descuento de un 50% a cada estudiante. Las partes acuerdan a realizar de común acuerdo actividades tendentes al desarrollo de la educación física escolar.

- **Alianza Nacional ISFODOSU - Universidad Tecnológica del Cibao Oriental:** Acuerdo Inter-Institucional dónde ambas partes acuerdan sumar esfuerzos por la unificación del Modelo de Licenciaturas en Educación Básica.
- **Convenio Nacional ISFODOSU – Fundación INICIA:** El Acuerdo tiene por finalidad establecer los términos y condiciones generales que regirán el diseño por las Partes del Plan de Trabajo y el Presupuesto con la finalidad desarrollar el Proyecto de Fortalecimiento de la Carrera de Educación Inicial en el Instituto.
- **Convenio Nacional ISFODOSU – Centro León:** Convenio de colaboración para fortalecer y desarrollar el programa de capacitación de los docentes del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) encargado de facultar a los docentes demandados por el sistema educativo dominicano. El objetivo de este acuerdo es diseñar y desarrollar programas académicos de formación continua, investigación y extensión, que se inicia con un programa de capacitación basado en filosofía y práctica de arte como educación que brinde a los docentes del ISFODOSU una plataforma pedagógica que potencialice comprensiones complejas, provoquen cuestionamientos activos, generen pensamiento transdisciplinario y adquieran nuevas destrezas y herramientas pedagógicas relevantes a la filosofía de arte como educación que impartirán a los estudiantes de magisterio. A partir del entrenamiento a los docentes se estarán capacitado para desarrollar e implementar sus propios planes de estudios, integrando el arte como parte de sus estrategias.
- **Convenio Nacional ISFODOSU - Oficina Técnica Provincia Hermanas Mirabal:** Convenio de Colaboración para la realización de prácticas y pasantías profesionales de los estudiantes del ISFODOSU en los centros en los centros educativos: a) Liceo Científico Dr. Miguel Canela b) Escuela de Apoyo a la Diversidad; c) Centro de Apoyo a la Diversidad d) Centro educativo del Consejo Provincial de Reforma Carcelaria y reinserción socio-laboral.
- **Convenio Nacional ISFODOSU – Fundación para el avance de las matemáticas (FAMA):** Acuerdan sumar esfuerzos y recursos para establecer las bases de una mutua colaboración para la realización de actividades académicas en áreas de interés recíproco, propios de sus objetivos y funciones, con miras al logro de sus fines y el aprovechamiento racional de sus recursos.
- **Convenio Nacional ISFODOSU – Asociación Fe y Alegría:** Convenio de Colaboración para la Realización del Diplomado para Formación de Directivos. Ambas partes acuerdan sumar esfuerzos y recursos para establecer las bases de una mutua colaboración para la realización de prácticas y pasantías profesionales de los estudiantes del Instituto en los centros educativos gestionados por Fe y Alegría.
- **Alianza Nacional de colaboración ISFODOSU – Barona Business School:** Acuerdan la colaboración mediante el cual ambas entidades educativas se comprometen a realizar actividades que fomenten el desarrollo de programas académicos y de investigación mediante el mejoramiento de la gestión y competencias de liderazgo personales orientadas a la acción.
- **Convenio Nacional ISFODOSU – Universidad UTECO:** Ambas partes, dentro del marco de sus respectivas competencias y según sus capacidades y recursos, acuerdan desplegar iniciativas de cooperación técnica en sectores que serán establecidos por ambas instituciones. Esta colaboración se realiza en las diferentes áreas académicas de ambas universidades, tanto en pregrado como en postgrado; así como en áreas de proyectos de investigación, publicaciones y de proyectos de desarrollo.
- **Acuerdo de Cooperación Nacional ISFODOSU – Universidad ISA:** Ambas partes, dentro del marco de sus respectivas competencias y según sus capacidades y recursos, acuerdan desplegar iniciativas en áreas que serán establecidas por ambas instituciones, como apoyo complementario a sus propias iniciativas para alcanzar sus objetivos particulares. Esta colaboración se realiza, principalmente, en las diferentes áreas académicas de ambas universidades, tanto en pregrado como en postgrado; así como en áreas de proyectos de investigación, publicaciones y de proyectos de desarrollo.

- Convenio Nacional ISFODOSU - EL Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD) - Instituto de Formación y Capacitación Magisterial (INAFOCAM) y la Universidad ISA:** Mediante este convenio el MINISTERIO DE EDUCACIÓN se compromete a fortalecer el Sistema Educativo Nacional, a través de proveer apoyo a LA UNIVERSIDAD ISA en la construcción de infraestructuras destinadas a servir de aulas y residencias para educar y alojar a estudiantes talentosos, de toda la geografía nacional, con vocación para conformar las nuevas generaciones de docentes. Asimismo, este acuerdo también establece la puesta en vigencia de un programa de becas a ser otorgadas por LA UNIVERSIDAD ISA a 200 estudiantes de Licenciatura en Educación, Mención Ciencias de la Naturaleza, así como la ejecución de un programa de fortalecimiento del ISFODOSU en el área de ciencias cuyos costos de ambos programas serán cubiertos por LA UNIVERSIDAD ISA, en compensación por la inversión a ser realizada por EL MINISTERIO en la construcción de un edificio de aulas y cinco edificios de alojamiento en el campus de LA UNIVERSIDAD ISA.
- Convenio Internacional ISFODOSU – Universidad de Barcelona (España):** Acuerdan sumar esfuerzos y recursos para establecer las bases de una mutua colaboración para la realización de actividades académicas en áreas de interés para ambas partes de acuerdo a su naturaleza y con miras al logro de sus objetivos.
- Alianza Internacional ISFODOSU – City College of New York (CCNY) (Estados Unidos):** Acuerdan sumar esfuerzos y recursos para establecer las bases de una mutua colaboración para la realización de actividades académicas en áreas de interés propias de su naturaleza y con miras al logro de sus objetivos. Un objetivo particular es establecer las condiciones para el diseño y realización de un programa de desarrollo profesoral (Professional Development Training for Teachers) orientado a mejorar el la calidad de la docencia de los profesores de ciencias naturales y matemáticas del ISFODOSU.
- Convenio Internacional ISFODOSU – Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC/SICA) (Costa Rica):** Las partes acuerdan cooperar para favorecer el uso de tecnologías de la información y comunicación en los procesos de formación docente en la República Dominicana y en la Región Centroamericana. Asimismo CECC/SICA se compromete a facilitar la formación de los docentes del ISFODOSU como editores y tutores de cursos virtuales mediante la asignación de becas (año 2013) para cursos virtuales ofrecidos por CEDUCAR.
- Convenio Internacional ISFODOSU – Organización Universitaria Interamericana (OUI) (Canadá):** Convenio de colaboración mediante el cual se transfiere al Instituto un “Diplomado en Conocimientos y Herramientas para la Implementación del Enfoque Curricular por Competencias Apoyados en Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC”. Con este acuerdo, el Colegio de las Américas (COLAM) de la OUI acuerda la transferencia de conocimientos, competencias y tecnología para que este diplomado sea adaptado a las necesidades del sistema educativo dominicano y que desde la plataforma tecnológica del Instituto sea ofrecido a los docentes y técnicos de educación en ejercicio. A través de esta capacitación, los maestros podrán desarrollar habilidades para diseñar y poner en marcha estrategias que faciliten el enfoque por competencias a través de TIC.
- Convenio Internacional ISFODOSU – Fundación Santa María (SM) (España):** Convenio de Colaboración entre el Instituto y la Fundación Santa María. La Fundación SM apoyo económico al Instituto en su programa y destinado a “Publicación, bibliotecas y animación a la lectura”.
- Convenio Internacional ISFODOSU – Universidad Complutense de Madrid (UCM) (España):** Convenio de Colaboración Académica, Científica y Cultural. El ISFODOSU y la UCM acuerdan promover el desarrollo de la colaboración académica, científica y cultural en todas las áreas del conocimiento que sean de mutuo interés, fomentando la cooperación entre sus distintas Facultades, Escuelas Universitarias, Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

- **Convenio Internacional ISFODOSU – Universidad Santo Tomás (Colombia):** Convenio Marco de Colaboración. Ambas partes acuerdan sumar esfuerzos y recursos para establecer las bases de una mutua colaboración para la realización de diversas actividades, relacionadas con la misión académica de ambas instituciones.
- **Acuerdo de Cooperación Internacional ISFODOSU - Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Fundación Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (FBBVA) en la Escuela (España):** La colaboración está encaminada, entre otras actividades, en la ejecución de un plan de alfabetización científica y formación del profesorado, a cargo del CSIC Y LA FUNDACIÓN BBVA EN LA ESCUELA, Con la colaboración de la AECID.

4.2 DATOS DE CONTACTO

Para acceder al Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña se disponen de diferentes vías que son especificadas a continuación:

- **Página Web Institucional:** www.isfodosu.edu.do, desde esta página los clientes y ciudadanos pueden acceder a las diferentes informaciones brindadas como marco legal institucional, procesos de compras y contrataciones, últimas noticias de la institución, información sobre los programas de estudio, entre otros.
- **Vía Telefónica:** se dispone de una Rectoría y seis (6) Recintos con sus respectivos números telefónicos (presentados en el acápite de Formas de Comunicación/Participación Ciudadana) y un horario corrido de atención de 8:00 AM a 4:30 PM.

4.3 IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

- Departamento Responsable Carta Compromiso al Ciudadano: Desarrollo Organizacional y Calidad de Gestión.
- Dirección: Calle Caonabo esq. C/Leonardo Da Vinci, Urbanización Renacimiento, Sector Mirador Sur, Santo Domingo, República Dominicana.
- Teléfono: 809-482-7980 EXT. 29
- Correo electrónico: transparencia@isfodosu.edu.do
- Horario de atención: de 8:00 A.M a 4:30 A.M. de lunes a viernes.

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN.

A continuación se presentará la ubicación de los 6 Recintos de la Institución y su Rectoría. Así mismo se anexan las rutas de transporte público que permiten el acceso a los diferentes centros.

RECTORÍA Y RECINTO FÉLIX EVARISTO MEJÍA



Ilustración 2. Ubicación Rectoría y Recinto Félix Evaristo Mejía

La Rectoría se encuentra en la Calle Leonardo Da Vinci esquina Avenida Caonabo en el Distrito Nacional. En este mismo espacio se encuentra el Recinto Félix Evaristo Mejía, así como la Escuela Experimental Guatemala. El recinto Félix Evaristo Mejía dispone de las licenciaturas en Educación Inicial y Educación Básica con sus 3 concentraciones. Además, brinda servicios de biblioteca y servicios de alimentación para sus estudiantes y colaboradores.

Para acceder a este Recinto se cuenta con la Ruta Bolívar – Luperón que inicia en el Parque Independencia y finaliza en la Avenida Winston Churchill. Además, se cuenta con la Ruta 27 de Febrero que va desde Alameda hasta la Autopista las Américas.

RECINTO JUAN VICENTE MOSCOSO



Ilustración 3. Ubicación Recinto Juan Vicente Moscoso

El Recinto Juan Vicente Moscoso se encuentra en la Carretera Mella (San Pedro de M. - Hato Mayor) Km 2 1/2 Barrio La Cervecería, San Pedro de Macorís, República Dominicana. El mismo dispone de las Licenciaturas en Educación Inicial, Educación Física y Educación Básica con sus 3 concentraciones. Además, brinda servicios de alimentación para sus estudiantes y colaboradores, residencia estudiantil y servicios de biblioteca.

Para acceder al Recinto se disponen de las siguientes rutas de transporte público: Transporte Urbano Ruta C, Ruta San Pedro de Macorís (Carretera Mella hacia el Municipio de Consuelo, Hato Mayor, Miches, Sabana de la Mar y el Valle).

RECINTO EUGENIO MARÍA DE HOSTOS



Ilustración 4. Ubicación Recinto Eugenio María de Hostos

El Recinto Eugenio María de Hostos se encuentra ubicado en la Av. Rep. De Ecuador, esq. Correa y Cidrón, Sector Honduras, Distrito Nacional, República Dominicana. El mismo se especializa en la Licenciatura de Educación Física. Además, brinda servicios de biblioteca y servicios de alimentación para sus estudiantes y colaboradores.

Para acceder a este Recinto se disponen de las siguientes rutas de transporte público: Ruta Universitaria, San Cristóbal, Haina y los Mameyes las cuales pasan por la Avenida Independencia (aledaña al Recinto).

RECINTO EMILIO PRUD' HOMME

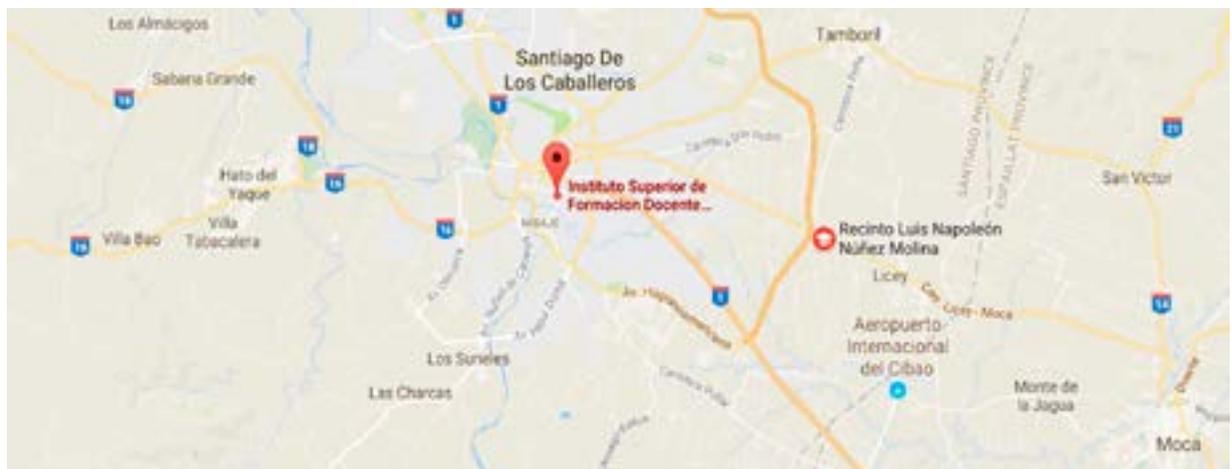


Ilustración 5. Ubicación Recinto Emilio Prud' Homme

El Recinto Emilio Prud' Homme se encuentra en la Calle R. C. Tolentino #51, esq. 16 de Agosto Los Pepines, Santiago, República Dominicana. El mismo dispone de las Licenciaturas en Educación Inicial y Educación Básica con sus 3 concentraciones. Además, brinda servicios de biblioteca y servicios de alimentación para sus estudiantes y colaboradores.

Para acceder a este Recinto se disponen de las siguientes rutas de transporte público:

- Ruta U: Recorre desde el sector Los Álamos, parte de la Autopista Duarte, Calle del Sol, 16 de Agosto, Sabana Larga, 30 de Marzo, y retorna desde Pueblo Nuevo.
- Ruta PC: sale desde la Calle principal de Colorado-Santiago de los Caballeros, recorre la Autopista Duarte, la Calle del Sol y la Francia y pasa por la esquina del Recinto en la Calle 16 de Agosto.
- Ruta Ensueño ENS / Ruta ENS UTESA: Recorre desde el sector Nibaje, hasta el centro de la ciudad de Santiago pasando por la esquina del Recinto en la Calle 16 de Agosto.
- Ruta PA-AIC: Recorre desde el Aeropuerto Internacional del Cibao saliendo a la Autopista Duarte, la Avenida las Carreras y retorna por la Av. Hermanas Mirabal. Pasa a una esquina del Recinto por la Calle Vicente Estrella.
- Ruta N: Inicia en el Sector Pekin por la AV. Yapur Dumit, pasa a 2 esquinas del Recinto por la Calle 16 de Agosto y retorna desde la Avenida 27 de Febrero y Bartolomé Colón.
- Ruta PA-Ortega: Recorre desde el Ayuntamiento Distrital de La Ortega Moca, por la Autopista Duarte, la Avenida las Carreras y retorna por la Av. Hermanas Mirabal. Pasa a una esquina del Recinto por la Calle Vicente Estrella.

RECINTO LUIS NAPOLEÓN NÚÑEZ MOLINA



Ilustración 6. Ubicación Recinto Luis Napoleón Núñez Molina

El Recinto Luis Napoleón Núñez Molina se encuentra la Carretera Duarte, KM 10 1/2 Municipio Licey al Medio, Santiago, República Dominicana. El mismo dispone de las Licenciaturas en Educación Inicial, Educación Física y Educación Básica con sus 3 concentraciones. Además, brinda servicios de alimentación para sus estudiantes y colaboradores, residencia estudiantil y biblioteca.

Para acceder a este Recinto se disponen de las siguientes rutas de transporte público: Ruta de Licey al Medio (que

va desde la Avenida la Carrera hasta la Autopista Duarte) y Ruta de Moca (que va por la Calle Antonio de la Maza, Autopista Duarte y culmina en la Avenida las Carreras).

RECINTO URANIA MONTÁS



Ilustración 7. Ubicación Recinto Urania Montás

El Recinto Urania Montás se encuentra en la Calle Colón #1 Sector Manoguayabo, San Juan de la Maguana, Provincia San Juan, República Dominicana. El mismo dispone de las Licenciaturas en Educación Inicial, Educación Física y Educación Básica con sus 3 concentraciones. Además, brinda servicios de alimentación para sus estudiantes y colaboradores, residencia estudiantil y biblioteca.

