GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

011851

19 de julio de 2023
Santo Domingo, R. D.

Señora
Nury del Carmen González Durán
Rectora
Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).
Su despacho. -

Distinguida Sra. González:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 212-2023,** que aprueba por 2 años la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,

Sheyla Castillo

GOBIERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Viceministerio de Servicios Públicos
REPÚBLICA DOMINICANA

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos

Anexos:
1. Resolución de Aprobación
2. Brochure
3. Memoria USB

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CORRESPONDENCIA
3:09 PM
19 JUL 2023
Flo. Alva
RECIBIDO

SC/DDMSP
DDMSP-23-0456

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP) a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08, de Función Pública y la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente Resolución:

Resolución núm. 212-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2016-2020 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del **Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU),** elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos de fecha 14 de julio de 2023, mediante la cual solicita la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano **del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).**

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del **Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU),** por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

GOBIERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MAP REPÚBLICA DOMINICANA

PARRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

ARTÍCULO 3: Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al **Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU),** para los fines correspondientes.

Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los dieciocho (18) días del mes de julio del año dos mil veintitrés (2023).

GOBIERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MAP REPÚBLICA DOMINICANA

Lic. Darío Casillo Lugo
Ministro de Administración Pública

Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

Formas de comunicación y participación ciudadana

- **Encuesta de satisfacción de estudiantes.** Es aplicada de manera cuatrimestral con el fin de conocer las necesidades y expectativas de los clientes para alcanzar una consolidación entre los clientes y la universidad.
- **Formulario de denuncia ante falta de ética.** La institución dispone de un espacio para que los ciudadanos puedan reportar comportamientos de los servidores públicos que laboran en el Instituto que atenten contra la ética y la moral de la misma.
- **Vía presencial y telefónica.** La institución dispone de seis (6) recintos alrededor de todo el país y una rectoría con un horario laboral de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
- **Vía página web.** Permite a los clientes y ciudadanos acceder a las diferentes informaciones de la institución como: marco legal institucional, procesos de compras, información sobre los programas de estudios, entre otros. El enlace es http://www.isfodosu.edu.do/.
- **Vía redes sociales.** La institución cuenta con una cuenta de Instagram, Twitter, YouTube, Facebook y LinkedIn y puede ser encontrada en estas plataformas bajo el nombre IsfodosuRDO.

Quejas y sugerencias

- **Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos Electrónico.** En la página web del ISFODOSU y en diferentes estaciones de los recintos los ciudadanos podrán encontrar el código de acceso al Formulario de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Se encuentra bajo la responsabilidad del Departamento de Calidad en la Gestión
- **Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos Físico.** En la sede principal del ISFODOSU los ciudadanos podrán completar el Formulario de Quejas, Sugerencias y Reclamos de manera física. Se encuentra bajo la responsabilidad del Departamento de Calidad en la Gestión.
- **Línea 311 del Sistema Nacional de Atención Ciudadana.** En la página web del ISFODOSU los ciudadanos podrán encontrar el enlace directo al Sistema de Línea 311 de registro de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

Tiempo de respuesta

La respuesta a las quejas, sugerencias y/o reclamos debe ser en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

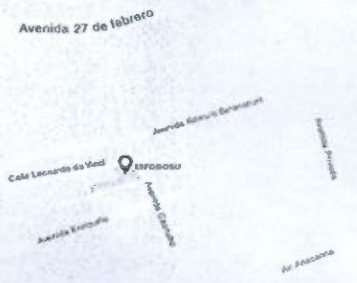
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si al monitorear el cumplimiento de los estándares de calidad existe algún servicio con un valor fuera de lo establecido, la máxima autoridad de la institución emitirá una carta de disculpas al ciudadano que recibió el servicio. Dicha carta indicará las medidas a adoptar y/o acciones a tomar para enmendar las razones de la situación presentada y será remitida bajo el correo electrónico de la institución transparencia@isfodosu.edu.do al ciudadano, en un plazo no mayor a quince (15) días laborables.

Datos de Contacto

Rectoría
Av. Caonabo esq. Leonardo da Vinci,
Urb. Renacimiento, Santo Domingo,
República Dominicana.
Teléfono: 809-482-3797

MAPA RECTORÍA



Horario de atención: Lunes a viernes 8 a. m. - 4 p. m.

Unidad responsable de la Carta Compromiso al ciudadano ISFODOSU
Departamento de Calidad en la Gestión
Teléfono: 809-482-3797 ext. 280
sgc@isfodosu.edu.do.

www.isfodosu.edu.do @isfodosuRDo

El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), 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 dominicano.

ISFODOSU

Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Vigencia: julio 2023 - julio 2025

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MAP

DATOS IDENTIFICATIVOS

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.

Misión

Contribuir con la calidad del sistema educativo dominicano preuniversitario mediante la formación integral de profesionales de la Educación.

Visión

Ser la institución de educación superior de referencia en la formación de profesionales de la Educación de excelencia, con programas acreditados que aseguran la calidad de los aprendizajes y la transformación efectiva del sistema educativo dominicano.

Valores

- Compromiso: Asumimos con dedicación y esmero las responsabilidades, excediendo siempre las expectativas.
- Integridad: Nos manejamos siempre apegados a los principios éticos y morales.
- Respeto: Modelamos con el ejemplo la consideración y valoración a los otros.

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, Arts. Núm. 24 (b), 33 y 47.
- Ley Núm. 10-21, del 11 de febrero del 2021, que modifica las leyes que crearon las secretarías de Estado (ministerios).

Decretos

- Decreto Poder Ejecutivo Núm. 427-00, del 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.
- Decreto Núm. 272-16, del 3 de octubre del 2016, que establece el Estatuto Orgánico del Instituto Superior de Formación Docente 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 que establecen 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.

INCLUSIÓN

El Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) dispone de seis (6) recintos ubicados en las macroregiones Norte, Sureste y Suroeste del país, asegurando un amplio acceso a sus servicios a lo largo y ancho del territorio nacional. Además, dispone de un Centro de Recursos Múltiples de Aprendizaje (CEREMA) y de lo siguiente:

Baños para discapacitados y rampas de acceso en cada uno de los recintos.

(1) Parqueo para discapacitados y (1) parqueo para embarazadas en el Recinto Luis Napoleón Núñez Molina y en el CEREMA.

Ascensores en los recintos Félix Evaristo Mejía y Eugenio María de Hostos, y CEREMA para garantizar el acceso hacia los distintos niveles de la edificación.

(2) mostradores con posición baja para atención a personas en sillas de rueda en el CEREMA.

Escaleras con pasamanos a doble altura y (1) auditorio con espacio para persona en silla de ruedas y acompañante en el recinto Félix Evaristo Mejía y CEREMA.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributo	
Profesionalidad	El personal del ISFODOSU está altamente capacitado para atender las dudas y brindar el servicio a los ciudadanos.
Amabilidad	La institución cuenta con un personal con amabilidad, empatía y cortesía con los demás.
Fiabilidad	El personal de la institución busca asegurar que el ciudadano obtenga un servicio sin errores, de manera confiable y exacto.
Tiempo de respuesta	La institución está comprometida a responder las solicitudes recibidas en el tiempo establecido.
Accesibilidad	La institución cuenta con las facilidades para que el ciudadano/cliente pueda comunicarse o llegar a ella.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicadores
Solicitud de Admisión	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos/clientes a través de encuestas cuatrimestralmente.
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
Programas de estudios de grado	Profesionalidad		
Programas de estudios de postgrado	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad		
	Amabilidad		
Emisión y/o tramitación de Documentos académicos para certificar y/o legalizar	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
	Tiempo de respuesta	100 % de solicitudes procesadas 5 días laborales para la emisión de certificación y 15 días laborales para la tramitación de legalización para documentos académicos.	% de solicitudes completadas a tiempo.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos deben depositar los documentos establecidos por la institución para la solicitud de los servicios que así lo requieran a fin de realizar su tramitación. 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.

GOBIERNO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MAP
REPÚBLICA DOMINICANA