

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Instituto Nacional de Administración Pública



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Elaborada por:
Comité de Calidad

Asesoría:
Ministerio de Administración Pública

Diseño y Diagramación
Departamento de Comunicaciones

Versión:
Segunda Versión

Fecha Publicación:
Mayo de 2021

CONTENIDO

PRÓLOGO

1. Información de Carácter General y Legal

- 1.1. Datos identificativos y fines de la institución
- 1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan
- 1.3. Mapa de Producción
- 1.4 Relación de servicios que se ofrecen
- 1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios
- 1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana

2. Compromisos de calidad ofrecidos

- 2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan
- 2.2. Compromisos de calidad
- 2.3. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género
- 2.4. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

- 3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias
- 3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

4. Información complementaria

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

PRÓLOGO

Para integrar plenamente al Ciudadano, ponerlo al tanto de nuestro desempeño y funciones, como vigilante del fiel cumplimiento de la ley; para hacer nuestro aporte al desarrollo del país.

He aquí, nuestra Carta Compromiso:

La presente gestión del Instituto Nacional de Administración Pública, INAP, se ha empoderado de temas vitales que garantizan el avance y posicionamiento de dicho instituto, para beneficio de nuestros servidores y ciudadanos. En ese sentido, la investigación, es el tema a resaltar que nos ocupa sobre manera, con otros, como la innovación, y desde luego, la profesionalización del servidor público, que son cardinales, necesarios, para estar a la vanguardia; como una auténtica Escuela de Gobierno, al más alto nivel; para convertir a esta institución en un "Referente Internacional de Calidad".

Como aspecto trascendente, la innovación constante, y dar pasos seguros con acciones para reimpulsar la profesionalización del servidor público dominicano. Estando en franco contacto internacional para aprovechar los avances y colaboración. Trabajamos en equipo, junto a nuestros colaboradores y en coordinación con el MAP.

"La hora del nuevo servidor público llegó"; es nuestro grito de guerra, nuestra frase, que expresa la voluntad de cambio; hacia un servidor con las competencias profesionales y habilidades blandas, transformado, con los principios y valores, apegado a la ley, con transparencia como exige la ciudadanía. Con gran determinación para dar el empuje esperado a la Administración Pública.

La Carta Compromiso al Ciudadano, es la "Guía Orientadora", el documento que de manera sucinta da respuestas sobre el Instituto Nacional de Administración Pública, a las posibles interrogantes que podrían surgir (¿qué, ¿quién, ¿cómo, ¿cuándo, ¿dónde, por qué o para qué?), las cuales permiten conocer al INAP con claridad meridiana.

Nuestra Carta Compromiso, puesta a la disposición de los Ciudadanos, es la forma de decirles, estamos y estaremos encantados de servirles; nos ponemos plenamente a su disposición; escucharles, abrirle las puertas al ciudadano interesado en ingresar a la Administración Pública, y trabajar unidos por el país, es nuestro deber, y lo seguiremos haciendo.

Desde el INAP, estamos comprometidos con hacer nuestro aporte al desarrollo del país.

Oportuno es recordar: "La hora del nuevo servidor público llegó". Estamos cambiando.

Cristian Sánchez Reyes
Director General del Instituto Nacional de
Administración Pública

1. Información de Carácter General y Legal

1.1 Datos identificativos y fines de la institución

El 24 de marzo de 1994, se crea el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) mediante el Reglamento Núm. 81-94, de Aplicación de la Ley Núm. 14-91 de Servicio Civil y Carrera Administrativa, dependiente del Poder Ejecutivo, como parte del Sistema Nacional de Adiestramiento y Desarrollo de Servidores Públicos. Oficialmente, el Instituto inició sus operaciones a partir de enero de 1997. El Decreto Núm. 75-99, de fecha 24 de febrero de 1999, en su artículo 8, pone a depender al Instituto Nacional de Administración Pública del Secretariado Técnico de la Presidencia. Dos años más tarde, el Decreto Núm. 257-01, Gaceta Oficial Núm. 10073, del 21 de febrero de 2001, deroga el Decreto Núm. 75-99 y ratifica, en su artículo 2, que el INAP funcionaría como dependencia del Secretariado Técnico de la Presidencia, hoy Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

Posteriormente, el INAP pasa a ser un órgano desconcentrado del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

Funciones del Instituto Nacional De Administración Pública (INAP)

- El INAP tiene a su cargo la ejecución, coordinación, seguimiento y evaluación del proceso de inducción, formación y capacitación del personal (Carrera / Estatuto Simplificado) de los órganos y entidades sujetos a la ley 41-08. Realizará estudios e investigaciones para la mejora de la administración pública.
- Coadyuvar en la identificación de necesidades de formación y capacitación del personal de los órganos y entidades de la administración pública.
- Diseñar y proponer al Ministerio de Administración Pública políticas, planes y estrategias de formación y capacitación.
- Acreditar los contenidos de los cursos de formación y capacitación a ser realizados por los órganos y entidades de la administración pública de manera directa, o través de entidades académicas públicas o privadas. Así mismo, asistirá a las entidades de la administración pública para la mejor ejecución de sus programas de capacitación, de conformidad con las orientaciones aprobadas por el Ministerio de Administración Pública.
- Formular los criterios generales para el diseño de las actividades de formación y capacitación indispensables para la inducción en el ingreso de los servidores públicos, y para la promoción de los funcionarios de carrera.
- Propiciar convenios de cooperación técnica con organismos nacionales, extranjeros o internacionales, públicos o privados, y en especial establece programas de cooperación horizontal con organismos gubernamentales de formación y capacitación de otros países. Además, suscribir convenios con el Ministerio de Educación a los fines del mejor cumplimiento de sus respectivas misiones.

MISIÓN

Desarrollar competencias y fomentar habilidades sociales en los servidores públicos del Estado Dominicano, a través de la implementación de programas efectivos de formación, profesionalización e investigación, que permitan contribuir a generar un Estado moderno e innovador al servicio de la ciudadanía.

VISIÓN

Ser un referente por la calidad y pertinencia de nuestra oferta formativa para la profesionalización y el mejoramiento continuo del desempeño productivo de los servidores públicos dominicanos.

VALORES

- **Ética e Integridad:** Mantenemos un comportamiento idóneo basado en las normas morales y profesionales, como la honestidad y veracidad que rige la conducta humana, fomentando un desempeño laboral apegado a los criterios que sustentan un Estado comprometido con la eficiencia y probidad.
- **Calidad en el Servicio:** Garantizamos una formación integral a través de un servicio con altos niveles de profesionalidad que contribuyan con el fortalecimiento y el desarrollo de las competencias de los servidores públicos.
- **Colaboración y Responsabilidad:** Trabajamos en conjunto para alcanzar las metas y objetivos institucionales, cumpliendo eficazmente con las obligaciones asignadas en el ejercicio de nuestras funciones.
- **Compromiso:** Actuamos con dedicación, asumiendo como propio el cumplimiento de nuestra misión, mediante iniciativas que transformen al servidor público dominicano; para alcanzar las mejores oportunidades de desarrollo y profesionalización.

Objetivos Institucionales

- I. Alcanzar la formación integral de los servidores públicos, a través del desarrollo de conocimientos y competencias de los servidores públicos, que les permitan brindar un mejor servicio al ciudadano; para esos fines diseña, elabora, ejecuta, evalúa y acredita programas de formación y capacitación.
- II. Realizar los estudios e investigaciones de carácter social y académico, que aporten conocimiento para la mejora del funcionamiento en la gestión pública, dando énfasis a la realización o contribución de estudios que permitan determinar las reales necesidades de capacitación de los servidores de la Administración Pública.
- III. Desarrollar los programas de inducción general a la administración pública para todos los servidores públicos de nuevo ingreso, a fin de que cuenten con los conocimientos básicos sobre el estado dominicano.
- IV. Formar a los ciudadanos interesados en la administración pública en los conocimientos, filosofía y competencias del saber administrativo público, para el desarrollo de la sociedad, el Estado y el fortalecimiento de la capacidad de gestión de las entidades y organizaciones prestadoras de servicio público.

Política De Calidad

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), apoyado en la cultura de excelencia, mantiene un elevado compromiso con el desarrollo y profesionalización de los servidores públicos, a través de la formación basada en competencias, que permita el desempeño óptimo de sus funciones y el fomento de la investigación para la mejora de la Administración Pública.

Orientados siempre hacia la calidad en el servicio, la mejora continua, el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios, así como a la satisfacción de nuestros grupos de interés.



1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

Leyes:

- I. La Constitución de la República Art. 138 numeral No. 1 en lo relativo a la formación y capacitación especializada de los funcionarios públicos.
- II. Ley 41-08 de Función Pública, en su artículo No. 10.
- III. Ley no. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, en la Línea de Acción No. 1.1.1.7
- IV. Ley 105-13 de Regulación Salarial del Estado dominicano.
- V. Ley No. 10-07 Que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- VI. Ley No. 340-06 Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06.
- VII. Ley No. 126-01 Crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental
- VIII. Ley No. 567-05 de Tesorería Nacional.
- IX. Ley No. 6-06 De Crédito Público.
- X. Ley No. 311-14, Declaraciones Juradas de Patrimonio de los Funcionarios y Servidores Públicos.
- XI. Ley No. 10-04 de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
- XII. Ley No. 423-06 Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
- XIII. Ley No. 481-08 General de Archivos de la República Dominicana.
- XIV. Ley No. 19-01 Que crea el Defensor del Pueblo.
- XV. Ley No. 5-13 Sobre Discapacidad en la República Dominicana. Art. 13.

Reglamentos:

- I. Reglamento 523-09 sobre Relaciones Laborales de la Ley 41-08, Cap. IV, Art. 48, 49, 50, 51, 53, y 54.
- II. Reglamento 130-05 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, art. 42.
- III. Reglamento 524-09: Reclutamiento y Selección y Reclutamiento de Personal en la Administración Pública, Cap. II, art. 14. Capítulo IV, art. 52 y 53.
- IV. Reglamento 525-09: Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y - Funcionarios de la Administración Pública, Capítulo XIV, art. 91,92,93,94,95,96,97 y 99.
- V. Reglamento No. 06-04 de aplicación a la Ley 10-04.
- VI. Reglamento 135-13 del Consejo Académico.

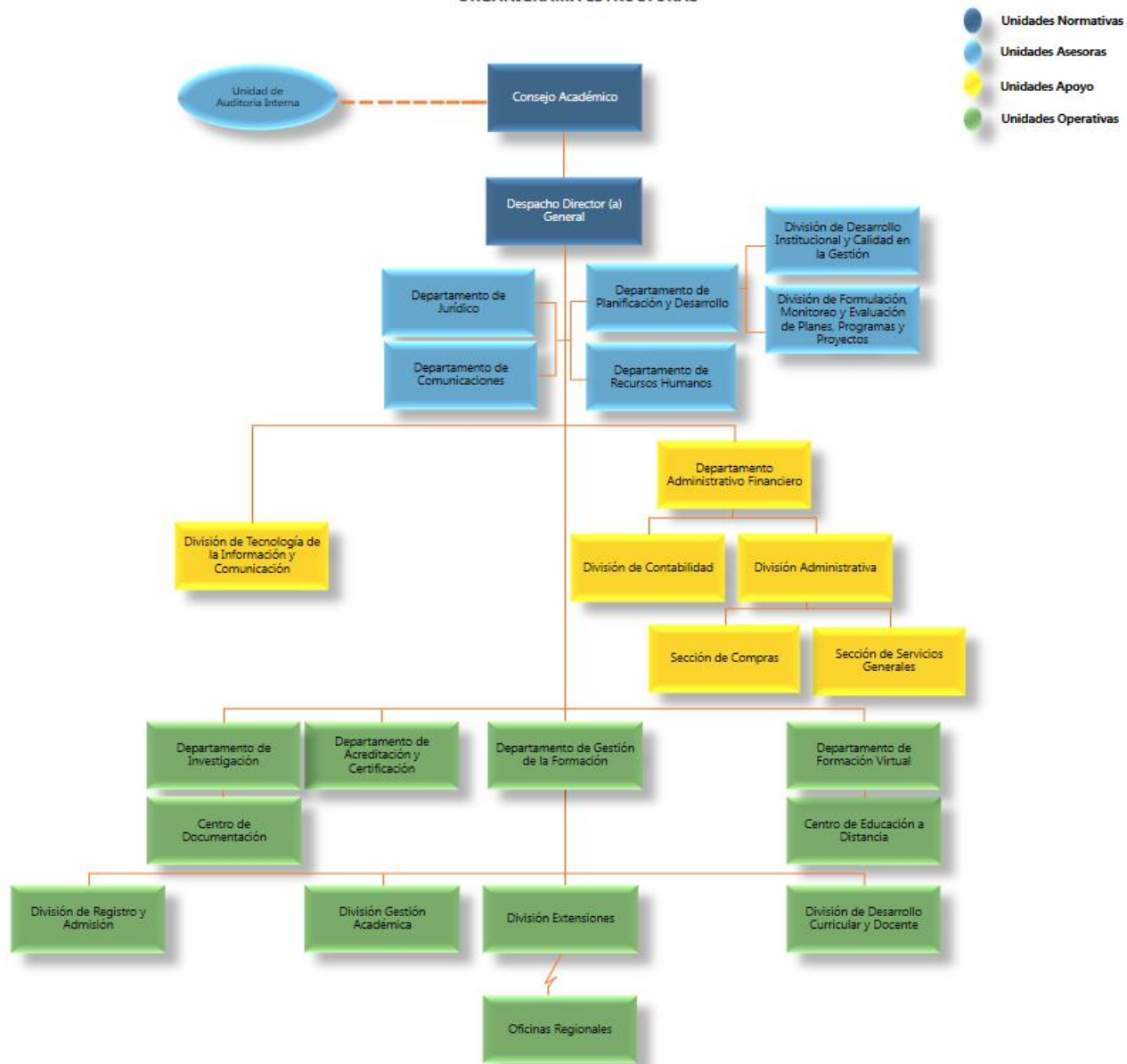
Decretos, Resoluciones y Designaciones:

- I. Decreto del Consejo Académico del INAP 179-12.
- II. Decreto 668-05 Declara de Interés Nacional la Profesionalización de la Función Pública.

- III. Decreto 236-15.
- IV. Decreto 92-16 Declaración jurada de Patrimonio.
- V. Designación No. 462-08.
- VI. Decreto No. 491-07 Reglamento de Aplicación de la Ley No. 10-07.
- VII. Decreto. No. 543-12 Reglamento de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y deroga el Reglamento No. 490-07 del 30 de agosto de 2007.
- VIII. Decreto No. 01 de aplicación de la Ley No. 567-05 de Tesorería Nacional.
- IX. Decreto No. 287-06 Que establece la declaración jurada de bienes que deben hacer los funcionarios públicos al asumir sus funciones y al término de estas.
- X. Decreto No. 129-10 Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Archivos de la República Dominicana, Núm. 481-08 del 11 de diciembre de 2008.
- XI. Decreto No. 1523-04 Establece el Procedimiento para la Contratación de Operaciones de Crédito Público Interno y Externo de la Nación.
- XII. Decreto No. 15-17 Control de gastos públicos.
- XIII. Decreto No. 251-15 Reglamento de Reclutamiento y Selección de personal para Ocupar Cargos de Carrera Administrativa en la Administración Pública.
- XIV. Decreto No. 528-09 Reglamento Orgánico Funcional de la Secretaría de Estado de Administración Pública (Ministerio de Administración Pública).
- XV. Resolución No. 40-2018 Que establece el procedimiento General para la contratación de nuevo personal, reajuste y aumentos salariales que deben agotar los entes y órganos de la Administración Pública (Suspendida la ejecución hasta agosto 2018).
- XVI. Resolución No. 48-2018 Que aprueba el Modelo de Gestión por competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.
- XVII. Decreto No. 486-12 Que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- XVIII. Decreto No. 143.17 Que crea las Comisiones de Ética Pública (CEP).

Organigrama Estructural

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



1.3. Mapa de Producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
<p>Ejecutar, coordinar, dar seguimiento y evaluar los procesos de inducción, formación y capacitación del personal de los órganos y entidades sujetos a la ley 41-08, de conformidad con las políticas, planes, estrategias y programas que apruebe la Secretaría de Estado de la Administración Pública. Asimismo, realizará los estudios e investigaciones para la mejora del funcionamiento de la administración pública que le sean encomendados.</p>	<p>Gestión de la Formación y Profesionalización de los Servidores Públicos.</p>	<p>Profesionalización de los Servidores Públicos</p>	Asistencia técnica para la DNC Instituciones públicas.	Instituciones Públicas
			Diseño de programas de formación y capacitación de acuerdo a necesidades puntuales.	Instituciones Públicas
			Emisión de duplicados de certificados de los eventos formativos.	Servidores Públicos
			Programa de Inducción a la Administración Pública.	Instituciones Públicas (servidores públicos)
			Programas de Tecnología e información.	
			Programas académicos sobre Gestión Pública.	
			Programas sobre Gestión de Recursos Humanos y Competencias.	
			Programas académicos para el desarrollo de Competencias y Habilidades Administrativas.	
Programa para aspirantes a Servidor Público.	Ciudadanos Dominicanos			

			Acreditación de Programas.	Docentes independientes e Instituciones de capacitación pública o privadas
			Acreditación de Facilitadores.	Profesionales en diferentes áreas de Especialización
			Certificación de competencias de Servidores Públicos.	Servidores Públicos de los Ayuntamientos y Municipios.

1.4 Relación de servicios que se ofrecen

Servicios	Descripción	Requisitos
Asistencia técnica para la DNC Instituciones públicas.	Entrenar a los servidores públicos de las áreas de Recursos Humanos en la Guía Metodológica de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC); y en la elaboración del plan anual de capacitación, en base a los resultados arrojados por la DNC.	1. Ser instituciones del ámbito público, gobiernos locales o municipalidad y organismos especiales.
Diseño de programas de formación y capacitación de acuerdo a necesidades puntuales.	Diseñar las acciones de formación y capacitación no incluidas en la oferta académica o en la programación regular; se analiza la problemática, se elabora el programa solicitado y se valida con el solicitante.	1. Ser instituciones del ámbito público, gobiernos locales o municipalidad y organismos especiales. 2. Realizar solicitud dirigida al Director General del INAP, por medio de una comunicación enviada de manera física, para análisis y delimitación de la necesidad.
Registro de los servidores públicos en los eventos formativos.	Recibir las solicitudes de inscripción de participantes de las distintas Instituciones Públicas.	1. Ser servidor público. 2. Cumplir con el perfil que requiere el evento formativo. 3. Realizar solicitud dirigida al Director General del INAP, por medio de una

		<p>comunicación enviada de manera física o digital.</p> <p>4. Llenar y remitir el formulario “Solicitud de Admisión (INAP-FGF-002)”, vía correo electrónico o realizar el registro en línea, a través de la plataforma INAPVirtual.</p>
Emisión de duplicados de certificados de los eventos formativos.	Emisión de duplicado de la constancia de participación o aprobación del participante en las acciones formativas del INAP.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haber cumplido con el mínimo de horas exigido por el evento formativo. 2. Haber aprobado la evaluación del evento formativo, si aplica. 3. Realizar solicitud dirigida al Director General del INAP, por medio de una comunicación enviada de manera física o digital.
Programa de Inducción a la Administración Pública.	Programas de capacitación de diferentes modalidades, orientados a los Servidores de la Administración Pública.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser servidor público. 2. Haber completado los requisitos mínimos aceptables para la certificación.
Programas de Tecnología e información.	Programas de capacitación de diferentes modalidades (cursos, talleres y certificaciones), orientados al cierre de la brecha digital y el desarrollo de las competencias digitales en servidores públicos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser servidor público. 2. Cumplir con el perfil que requiere el evento formativo. 3. Realizar solicitud dirigida al Director General del INAP, por medio de una comunicación enviada de manera física o digital. 4. Llenar y remitir el formulario “Solicitud de Admisión (INAP-FGF-002)”, vía correo electrónico o realizar el registro en línea, a través de la plataforma INAPVirtual.

		5. Aporte económico de la institución solicitante.
Programas académicos sobre Gestión Pública.	Programas académicos, orientados al conocimiento sobre la gestión en la Administración Pública.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser servidor público. 2. Cumplir con el perfil que requiere el evento formativo. 3. Realizar solicitud dirigida al Director General del INAP, por medio de una comunicación enviada de manera física o digital. 4. Llenar y remitir el formulario "Solicitud de Admisión (INAP-FGF-002)", vía correo electrónico o realizar el registro en línea, a través de la plataforma INAPVirtual. 5. Aporte económico de la institución solicitante.
Programas sobre Gestión de Recursos Humanos y Competencias.	Programas de capacitación de diferentes modalidades (cursos, talleres y diplomados), orientados al desarrollo de competencias en los servidores públicos en la gestión de Recursos Humanos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser servidor público. 2. Cumplir con el perfil que requiere el evento formativo. 3. Realizar solicitud dirigida al Director General del INAP, por medio de una comunicación enviada de manera física o digital. 4. Llenar y remitir el formulario "Solicitud de Admisión (INAP-FGF-002)", vía correo electrónico o realizar el registro en línea, a través de la plataforma INAPVirtual. 5. Aporte económico de la institución solicitante.
Programas para el desarrollo de Competencias y Habilidades Administrativas.	Programas de capacitación de diferentes modalidades (cursos, talleres y diplomados), orientados al desarrollo de competencias en los	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser servidor público. 2. Cumplir con el perfil que requiere el evento formativo.

	servidores públicos para el desempeño idóneo de sus funciones.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Realizar solicitud dirigida al Director General del INAP, por medio de una comunicación enviada de manera física o digital. 4. Llenar y remitir el formulario "Solicitud de Admisión (INAP-FGF-002)", vía correo electrónico o realizar el registro en línea, a través de la plataforma INAPVirtual. 5. Aporte económico de la institución solicitante.
Programa para aspirantes a Servidor Público.	Programas de capacitación de diferentes modalidades (Charlas, seminarios, cursos y diplomados), orientados al desarrollo de competencias en los servidores públicos para el desempeño idóneo de sus funciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser ciudadano dominicano. 2. Cumplir con el perfil que requiere el evento formativo. 3. Llenar y remitir el formulario "Solicitud de Admisión (INAP-FGF-002)", vía correo electrónico o realizar el registro en línea, a través de la plataforma INAPVirtual.
Acreditación de programas.	Evaluación de los programas de capacitación a ser impartidos a los servidores públicos, a solicitud de las entidades de capacitación públicas o privadas, a fin de verificar si cumplen con los estándares y requisitos establecidos por el INAP.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa dirigido a servidores públicos del Estado Dominicano. 2. Realizar solicitud de acreditación dirigida al Director General del INAP, por medio de una comunicación enviada de manera física. 3. Evaluar y realizar cualquier cambio sugerido por el INAP.
Acreditación de facilitadores.	Evaluación del facilitador que imparte o está interesado en impartir capacitación a los servidores públicos, y de las competencias del mismos para	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir los estándares y requisitos establecidos por el INAP.

	desempeñarse como facilitador del Estado Dominicano.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Contar con no menos de dos (2) años de experiencia en el área de formación. 3. Remitir hoja de vida actualizada al INAP.
Certificación de competencias de Servidores Públicos.	Evaluación y validación de los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir una función con un nivel deseado de desempeño como servidor público del Estado Dominicano.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa dirigido a servidores públicos del Estado Dominicano. 2. Realizar solicitud de certificación de competencias dirigida al Director General del INAP, por medio de una comunicación enviada de manera física. 3. Evaluar y realizar cualquier cambio sugerido por el INAP.

1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios:

Derechos:

- I. Recibir una capacitación de calidad, acorde a las mejores prácticas establecidas en la materia.
- II. Solicitar pruebas diferidas.
- III. Recibir las capacitaciones en un ambiente adecuado y de respeto.
- IV. Solicitar certificaciones y todo tipo de información relacionado con el quehacer académico.
- V. Tener acceso a los recursos académicos y tecnológicos, así como también a los materiales bibliográficos y de apoyo del Centro de Documentación de la institución, para el óptimo desarrollo de su capacitación.
- VI. Conocer previamente los criterios de evaluación de su trabajo académico, así como ser evaluado de forma justa y conocer oportunamente las calificaciones.
- VII. Revisar sus evaluaciones.
- VIII. Revisar los resultados de las calificaciones obtenidas y tener una retroalimentación efectiva de las mismas.
- IX. Evaluar a sus docentes y conocer oportunamente los resultados de la evaluación realizada.
- X. Convalidar capacitaciones que hayan sido tomadas previamente, a través de alguna de las entidades de capacitación del Estado.
- XI. Recibir el Programa de Inducción a la Administración Pública al término del periodo de prueba y previo a la evaluación de desempeño.
- XII. Expresar quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones a través de los instrumentos establecidos para estos fines: buzón de sugerencias y portal web.

Deberes:

- I. Cumplir con el porcentaje de asistencia establecido, el cual nunca podrá ser menor de un ochenta por ciento (80%); de lo cual es corresponsable la institución donde labora el empleado, para que facilite los permisos correspondientes y se produzca el cumplimiento de este requisito.
- II. Ser puntual en su asistencia, observar estrictamente los horarios establecidos. Asistir a las capacitaciones a las cuales ha sido admitido, en el día y la hora para la cual se le ha convocado.
 - 2.1 En caso de que el participante no pueda asistir, deberá justificar por escrito, con aprobación del área de Gestión Humana de su institución al Departamento de Gestión de la Formación del INAP, poniendo en copia a su superior inmediato.
- III. Mantener una conducta receptiva que refleje un ajuste personal y social dentro de las normas de la moral y las buenas costumbres.

- IV. Cumplir rigurosamente con sus obligaciones académicas, como la entrega de asignaciones en el tiempo indicado.
- V. Responsabilizarse de los equipos, materiales o insumos que les sean facilitados por el INAP para el desarrollo de las actividades académicas.
- VI. Preservar, cuidar y mantener el buen estado de las instalaciones, los recursos y demás bienes de la institución.

1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana:

Para el Instituto Nacional de Administración Pública la comunicación con el usuario es fundamental, por lo que se ha desarrollado una metodología para mantener fluida la misma, de manera que la comunicación externa sea clara, de fácil acceso y fiable.

El acceso a la información institucional cuenta con los canales siguientes:

- **Presencial:** La institución mantiene un horario de trabajo en el área administrativa de 8:00 a.m. - 4:00 p.m. y en el área docente de 8:00 a.m. - 8:00 p.m.

En la sede central, el usuario puede encontrar brochures con información institucional, oferta de capacitación del año vigente, formularios de evaluación de servicios y el personal dispuesto a responder las inquietudes y ofrecer asistencia.

- **Línea telefónica para la sede central 809-689-8955:** la cual cuenta con un salto automático con las principales extensiones de los diferentes departamentos y a través del cero (0) o la extensión 221 recibirá una atención personalizada.
- **Oficina de Acceso a la Información (OAI):** contamos con una Oficina de Acceso a la Información Pública (Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05), con el objetivo de gestionar las informaciones institucionales y ponerlas a disposición del ciudadano. Para poder ofrecer este servicio con agilidad, muchas informaciones están disponible en el portal web de la institución. Se emplea un formulario estandarizado para la solicitud de información el cual está disponible en www.saip.gob.do.
- **Medios de comunicación digitales:** La institución cuenta con página Web (inap.gob.do) y Redes Sociales: Facebook ([inaprd](https://www.facebook.com/inaprd)), Twitter ([@InapRD](https://twitter.com/InapRD)), canal de YouTube ([inaprd](https://www.youtube.com/inaprd)) e Instagram ([@inap_rd](https://www.instagram.com/inap_rd)), donde se le informa al ciudadano todo lo que acontece en la institución.

2. Compromisos de calidad ofrecidos:

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.

Los atributos de calidad, que deben caracterizar los servicios del Instituto Nacional de Administración Pública son los siguientes:

- **Amabilidad:** Realizamos nuestro trabajo con altruismo, empatía, cuidado y respeto.
- **Fiabilidad:** Ofrecemos eventos de capacitación de excelencia, con informaciones actualizadas y facilitadores experimentados en la materia.
- **Profesionalidad:** Desempeñamos nuestro trabajo con esmero, pericia, honradez y eficacia, en nuestras funciones.

2.2 Compromisos de calidad:

Servicios	Atributos	Estándar	Indicadores
Programas de Tecnología e información.	Profesionalidad	90% de satisfacción de los Servidores Públicos.	Porcentaje de satisfacción de los Servidores Públicos semestral.
	Fiabilidad		
	Amabilidad		
Programa de Inducción a la Administración Pública.	Profesionalidad	90% de satisfacción de los Servidores Públicos.	Porcentaje de satisfacción de los Servidores Públicos semestral.
	Fiabilidad		
	Amabilidad		
Programas académicos para el desarrollo de Competencias y Habilidades Administrativas.	Profesionalidad	90% de satisfacción de los Servidores Públicos.	Porcentaje de satisfacción de los Servidores Públicos semestral.
	Fiabilidad		
	Amabilidad		

2.3 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género:

Consultando en nuestro portal web donde encontrará toda la información necesaria de nuestra oferta académica, o de lo contrario visitar nuestra sede central ubicada en la Avenida México, esquina Leopoldo Navarro, Piso 14, Edificio Juan Pablo Duarte o comunicarse vía telefónica.

Estamos ubicados en un 14 piso, se puede acceder a través de escaleras y el edificio dispone de 6 ascensores, estos últimos posibilitan el acceso de personas con dificultades motoras.

En los diferentes eventos formativos la matrícula está compuesta de ambos géneros, femenino y masculino.

2.4 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales:

La institución a partir de abril del 2018 inició la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, obteniendo la Certificación que avala el Sistema en septiembre del 2020. Así mismo, estamos trabajando el Marco Común de Evaluación (CAF) impulsado por el Ministerio de Administración Pública, con dos (2) planes de mejoras implementados.

Desde el 2018 contamos con una política aprobada de buenas prácticas en gestión medioambiental, anualmente con un plan operativo.

La institución a partir del 2018 formalizó el sistema de salud y seguridad en el trabajo (SISTAP) y cuenta con un plan anual.

3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación:

3.1 Formas de presentación de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones:

- **Buzón de sugerencias físico:** ubicado en el pasillo oeste de la institución, éste es de carácter confidencial.
- **Web:**
Enviar un correo electrónico a la dirección a.servidorpublico@inap.gob.do
Escribir a través del portal web: <http://inap.gob.do/>
- **Línea 311:**
Los servidores públicos pueden presentar sus quejas, reclamos y denuncias a través de la línea *311, Sistema de Administración de quejas y denuncias, OPTIC.

3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente:

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, la Directora General del Instituto Nacional de Administración Pública, emitirá una carta informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia encontrada.

4 **Información complementaria:**

4.1 **Otros Datos de Interés**

○ **Protección del Medio Ambiente**

Nuestro personal anualmente participa en las jornadas de reforestación que se realizan a nivel nacional en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

○ **Formación Virtual y Programa Servidor Público Digital:**

El 19 de junio de 2018 en el marco del tercer lanzamiento de República Digital, se realiza la presentación del “**Programa Servidor Público Digital**”, itinerario formativo que busca alcanzar la transformación digital y desarrollo de competencias digitales de los servidores públicos a nivel nacional.

Esta estrategia formativa busca disponer y desarrollar los programas y herramientas adecuadas, que permitan a los servidores públicos, conocer en qué consiste y cómo funciona República Digital; así como adquirir, mantener y desarrollar las competencias digitales fundamentales para el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

○ **Programa Ejecutivo Logrando instituciones eficaces e inclusivas: Liderazgo Público para Alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible:**

Se realiza de manera exclusiva para la plataforma de Inapvirtual el Primer programa ejecutivo online en RD “Liderazgo Público para alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible, logrando instituciones eficaces e inclusivas”. Con el objetivo, habilitar a los directivos públicos de la República Dominicana, para el análisis de la Agenda 2030, con el fin de que identifiquen acciones y puedan adoptar medidas utilizando las herramientas digitales para su implementación en los sectores priorizados de la Administración Pública.

○ **Programas de Grado y Post Grado:**

Junto a la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), se elaboró un programa para conceder becas a servidores públicos que no habían podido concluir sus estudios universitarios, motivándoles a que lo hicieran cursando las Licenciaturas de Administración Pública o Estadísticas.

○ **Programas de Certificación Internacional:**

Realización de Programas de Certificación con aval de prestigiosas organizaciones a nivel nacional e internacional.

○ **Red de Entidades de Formación de la Administración Pública Dominicana:**

Lanzamiento de la Red de Entidades de Formación de la Administración Pública Dominicana, con un total de 22 entidades comprometidas a trabajar de manera conjunta, para el logro de objetivos orientados al mejoramiento de la competitividad e innovación, en las entidades del estado dominicano, generando una formación de alta calidad.

○ **Convenios Interinstitucionales:**

Con el propósito de continuar ofreciendo capacitación, actualización, conocimientos e intercambios de experiencias, para la consecución de los objetivos institucionales y el cumplimiento de la misión, alineada con la Estrategia Nacional de Desarrollo; el INAP firma acuerdos con distintas instituciones:

1. Pro-Consumidor.
2. Hospital De Villa Altagracia.
3. Universidad Dr. Rafael Bellosó de la Rep. Bolivariana de Venezuela.
4. Instituto Nacional de Administración Pública de España.
5. Instituto Tecnológico de las Américas, ITLA.
6. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
7. Junto a varias instituciones del Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, para la apertura de la Sala de Lactancia Materna.
8. Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), con la presencia de Vicepresidenta de la República, Dra. Margarita Cedeño de Fernández para trabajar en la reducción de la brecha digital.
9. Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
10. Despacho de la Primera Dama.
11. Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación.
12. INAP – CERTIPORT.
13. INAP-BARNA.
14. Asociación Dominicana de Cronistas Sociales.
15. Oficina Nacional de Estadísticas.
16. Dirección de Información y Defensa del Afiliado.
17. Consejo Latinoamericano de Administración y Desarrollo.
18. Escuela de Organización Industrial (EOI) España.
19. Policía Nacional.

a. Acuerdo INAP – CLAD

Firmado con el Secretario General del CLAD, Dr. Francisco Velásquez para sumar esfuerzos y recursos en el desarrollo de programas académicos de los directivos de la administración Pública.

b. Acuerdo INAP – ITLA

Firmado en el año 2016, ha permitido el desarrollo de estrechas relaciones de colaboración y trabajo conjunto.

- i. Instalación y configuración del sistema de gestión de aprendizaje Moodle.
- ii. Capacitación a los docentes en el uso de la plataforma Moodle.
- iii. Evaluación para la posible Integración Orbi, como sistema gestor de la capacitación.

- iv. Desarrollo del Sistema Información del INAP, para gestionar sus programas académicos y sus procesos de capacitación, acreditación y certificación de competencias laborales; así como una futura fase de interconexión con el SASP del MAP.

c. Acuerdo INAP – UASD

Firmado en el año 2017, sirve como pase para que se inicien importantes programas en materia de administración pública de Licenciatura en Administración Pública y Maestría en Gestión Pública.

d. Acuerdo INAP y Policía Nacional

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y la Dirección General de la Policía Nacional, firmaron un convenio de colaboración interinstitucional en febrero del año 2019, a través de IPE-PN, para el Plan de Capacitación de los miembros de la Policía Nacional. Producto del cual, en el mes de agosto del mismo año, se inicia un ambicioso plan de capacitación en alfabetización digital y ofimática a miembros de la policía nacional, junto a los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC).

En noviembre del mismo año 2019, se realiza el acto de entrega de certificados a 526 miembros de la policía nacional, ante la presencia de la Vicepresidenta de la República, Dra. Margarita Cedeño Lizardo.

○ **Acciones de Responsabilidad Social y Enfoque de Inclusión:**

Desde el INAP, se ha iniciado la puesta en práctica del Programa TransFormate, iniciativa de desarrollo individual y grupal, encaminada a temas de superación y crecimiento personal en los servidores del Estado Dominicano, así como otros aspectos de gran transcendencia en su vida desde una perspectiva de integralidad del ser humano. Alguno de los temas que han abordado en el mismo:

- Padres Presentes
- Trazando metas y Empezando bien el año
- Pintando el Camino hacia la felicidad con la inclusión
- Construyendo Relaciones Sanas
- Sumando Vida a los Años, Revitaliza la segunda mitad de tu vida
- Haz que tu vida Florezca
- Nutrición y calidad de vida en un entorno laboral
- Finanzas Personales.

En conjunto con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), se realizaron una serie de capacitaciones denominadas “Atrévete a Ponerte en mi Lugar”, con el objetivo de enseñar sobre las necesidades reales de las personas con discapacidad, tanto en el aspecto humano como en el entorno laboral de la administración pública.

Junto a la fundación Best Buddies se realizó la conferencia “Pintando el Camino Hacia la Felicidad con Inclusión”, con el objetivo de sensibilidad a los servidores públicos, a través de sus protagonistas, sobre cómo es la discapacidad y la inclusión; un tema latente en la sociedad dominicana, que Gracias a Dios está siendo acogido con tanto amor durante los últimos años.

4.2 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso Al Ciudadano

La unidad responsable información detallada sobre los apartados de la carta y sus resultados, contactar el área:

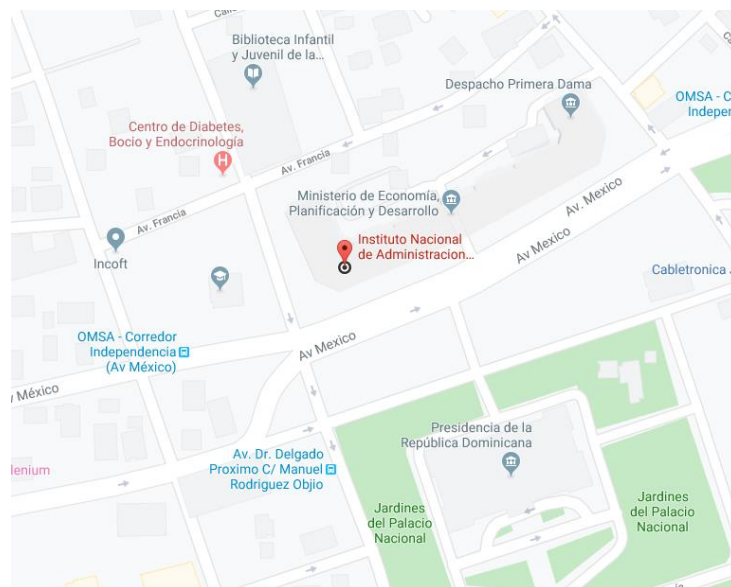
División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

- Dirección: Avenida México, Esquina Leopoldo Navarro, Piso 14, Edificio Juan Pablo Duarte, Santo Domingo, D.N., República Dominicana. Tel. 809-689-8955 Ext. 266 y 280. Correo electrónico: gestiondecualidad@inap.gob.do; a.servidorpublico@inap.gob.do
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 A. M a 4:00 P.M.

4.3 Medios de acceso y transporte hacia la Institución

El Instituto Nacional de Administración Pública está ubicado en la Avenida México, Esquina Leopoldo Navarro, Piso 14, Edificio Juan Pablo Duarte; existe acceso de vehículos y peatones por la Av. México, Av. Leopoldo Navarro y por la calle Federico Henríquez y Carvajal.

Acceso en autobús y carros públicos por la Av. Leopoldo Navarro, Av. 27 de febrero, Av. México y calle Pedro Henríquez Ureña. Línea 1 del metro, estación Juan Boch o Casandra Damirón.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Instituto Nacional de Administración Pública



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

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



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Instituto Nacional
de Administración Pública