

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA

Si se considera que no se ha cumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios se podrán formular las reclamaciones por las vías y modos indicadas en el apartado "Quejas y Sugerencias".

El reconocimiento de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta corresponderá al Director del INAP y no dará, en ningún caso, lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Como medida de subsanación se establece la comunicación postal o electrónica al reclamante, según preferencia expresada por éste, con expresión de la causa que provocó el incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, de forma presencial —mediante la presentación del correspondiente escrito del interesado en la Unidad de Información y Registro— o por correo postal, dirigiéndolas a la **Unidad de Apoyo**.

Asimismo, podrán emplear la vía electrónica, a través del correo electrónico o mediante el servicio electrónico ofrecido para este fin a través de la sede electrónica del INAP (<http://sede.inap.gob.es/>). El empleo de los medios electrónicos requiere el uso de la firma electrónica del interesado.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Unidad responsable de la Carta de Servicios será:

### Unidad de Apoyo

C/ Atocha, 106 – 28012 Madrid

Telf. 91.273.91.58

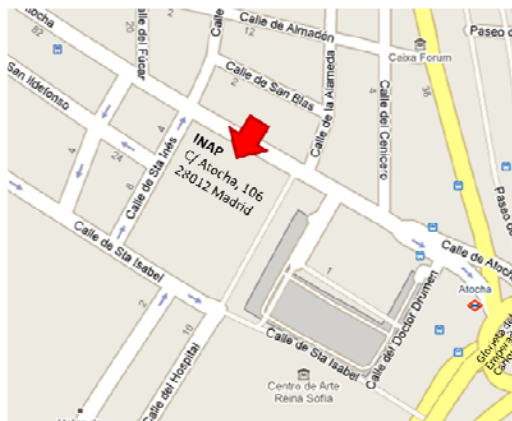
Correo electrónico: [cartadeservicios@inap.es](mailto:cartadeservicios@inap.es)

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL INAP

El INAP agradece a todos los ciudadanos, en general, y a los profesores y alumnos participantes en sus actividades formativas, en particular, sus opiniones, sugerencias o críticas para la mejora de los servicios.

## DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

### Sede Principal:



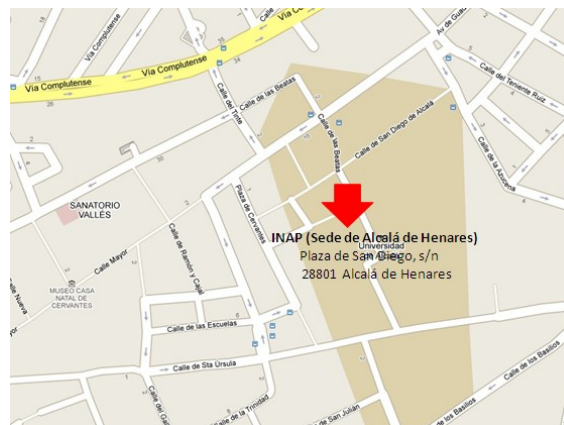
C/ Atocha, 106 – 28012 Madrid

Telf. 91.273.91.00

Correo electrónico: [inforinap@inap.es](mailto:inforinap@inap.es)

- Estaciones de metro más cercanas: Antón Martín, Atocha (ambas, estaciones de la línea 1 —azul— de metro)
- Líneas de autobús con parada próxima: 6, 10, 14, 26, 27, 32, 34, 37, 45
- Estación de Atocha Cercanías

### Sede de Alcalá:



Plaza de San Diego, s/n

28801 – Alcalá de Henares (Madrid)

Telf. 91.273.13.13 – 91.273.13.14

- Líneas de autobús con parada próxima: L1, L2, L3, L6 Y L7

NIPO: 010-10-097-6  
Depósito legal: M-43327-2010



## Carta de Servicios

2011  
(Periodo de vigencia 2011-2014)

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública a través de la Secretaría de Estado para la Función Pública. Desarrolla sus funciones dentro de las competencias que le atribuye su Estatuto, aprobado por Real Decreto 1661/2000, de 29 de septiembre.

La Carta de Servicios que presentamos constituye la reafirmación del compromiso de calidad con los ciudadanos y los empleados públicos a los que van dirigidos nuestros servicios. Un compromiso que nace de nuestra convicción inquebrantable de la necesidad de una administración profesionalizada, ágil y eficaz que dé respuesta a la demanda de los ciudadanos.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

**Formación:** El INAP imparte anualmente cursos de formación a cerca de 25.000 alumnos. La actividad formativa del INAP se desarrolla tanto de modo presencial como a través de cursos on-line. Las grandes áreas de actividad son las siguientes:

- Formación para los directivos públicos.
- Formación en materia de Administración electrónica: Plan de Administración Electrónica.
- Formación en funciones de gestión y de apoyo administrativo.
- Formación en funciones auxiliares.
- Formación en Administración Local.
- Formación en idiomas y lenguas cooficiales.
- Cursos selectivos.
- Gestión de fondos para la Formación Continua.

**Selección:** El INAP gestiona la selección, en turno libre o por promoción interna, de los funcionarios públicos de los cuerpos y escalas de la Administración General del Estado adscritos al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública:

- Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado.
- Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado.
- Escala Técnica de Gestión de Organismos Autónomos.
- Cuerpo de Gestión de la Administración Civil del Estado.
- Cuerpo de Gestión de Sistemas e Informática de la Administración del Estado.
- Escala de Gestión de Organismos Autónomos.
- Cuerpo General Administrativo de la Administración del Estado.
- Cuerpo de Técnicos Auxiliares de Informática de la Administración del Estado.
- Cuerpo General Auxiliar de la Administración del Estado.

**Estudios y Publicaciones:** El INAP fomenta la investigación a través de estudios y análisis multidisciplinarios sobre las instituciones del Estado y de las Administraciones Públicas, publica revistas y monografías sobre esta materia y cuenta con una gran Biblioteca especializada en Derecho Administrativo, Ciencia Administrativa y Gestión Pública.

**Cooperación Internacional:** El INAP desarrolla un amplio programa formativo dirigido a empleados públicos extranjeros, fundamentalmente en dos ámbitos geográficos diferenciados: Iberoamérica y Europa, si bien también presta formación a través de seminarios específicos de ámbito geográfico más reducido.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

### Generales:

- ⇒ Se dará respuesta de forma inmediata o, en su defecto, en un plazo máximo de dos días hábiles, a las consultas realizadas personalmente o por vía telefónica o electrónica.
- ⇒ En el plazo de tres días hábiles desde la generación de las noticias, el INAP actualizará en la página web la información sobre sus actividades, su oferta formativa y los procesos selectivos que gestiona.

### Formación:

- ⇒ Anualmente, se actualizarán los programas formativos para mejorar su calidad y adaptarlos a las nuevas necesidades, demandas de los usuarios y a los resultados de las evaluaciones y sugerencias recogidos al final de cada actividad.
- ⇒ Las convocatorias de las acciones formativas impartidas por el INAP se publicarán en el Boletín Oficial del Estado con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su inicio.
- ⇒ El INAP notificará con, al menos, una semana de antelación, a los participantes en las actividades formativas la fecha exacta, la hora y el lugar (sede y aula) donde tendrá lugar la celebración de éstas.
- ⇒ Los certificados de asistencia que pudieran solicitar los empleados públicos se entregarán inmediatamente después de la finalización de la respectiva actividad formativa. Los diplomas de aprovechamiento de la formación recibida serán entregados en los actos de clausura y, en su defecto y con carácter general, en un plazo máximo de siete días hábiles. En los supuestos en los que la actividad se realice de manera descentralizada, el plazo de los siete días hábiles se contará a partir de que la respectiva entidad colaboradora comunique al INAP los datos necesarios para expedir los diplomas.

### Selección:

- ⇒ En el plazo de un día hábil desde la generación de la novedad, se comunicarán las cuestiones relativas al proceso selectivo concreto y se facilitará el acceso a la información personal generada en éste a todos los usuarios del SIO —Servicio de Información al Opositor—.
- ⇒ En el plazo de un día hábil desde la generación de la novedad, se tendrá acceso a la información de los procesos selectivos que, de acuerdo con la Orden APU/3416/2007, de 14 de noviembre, por la que se establecen las bases comunes que rigen los procesos selectivos para el ingreso o el acceso a Cuerpos o Escalas de la AGE y con las respectivas convocatorias, deba ser publicada en los lugares físicos donde tengan su sede los órganos de selección.
- ⇒ Se podrá acceder a la información de los procesos selectivos de, al menos, las dos ofertas de empleo público anteriores a la oferta en curso.

### Estudios y Publicaciones:

- ⇒ El INAP actualizará, en atención a la planificación de informatización y digitalización anual, los servicios de información y las bases de datos de Publicaciones y Documentación a través de Internet y velará por la consolidación del proyecto de Biblioteca Digital.
- ⇒ Los usuarios de los servicios de Librería y Biblioteca dispondrán de una atención personalizada y un asesoramiento especializado, que les permitirá obtener respuesta a sus consultas de forma inmediata o, en su defecto, en el plazo de dos días hábiles.
- ⇒ La puesta a disposición y tramitación gratuita del carné de usuario de los servicios de Biblioteca se realizará en el plazo máximo de siete días hábiles desde su solicitud.

- ⇒ Con carácter general, la duración de los préstamos de las publicaciones será de quince días naturales prorrogables.

### Cooperación Internacional:

- ⇒ Las convocatorias de las acciones formativas internacionales se anunciarán a través de la página web del INAP con al menos un mes de antelación a su inicio.
- ⇒ El INAP notificará con al menos un mes de antelación a los participantes en actividades formativas presenciales internacionales la fecha, hora y lugar donde tendrán lugar dichas actividades.

## INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

### Generales:

- ⇒ Porcentaje de respuestas facilitadas de forma inmediata o, en su defecto, en el plazo de dos días hábiles, a las consultas realizadas personalmente o por vía telefónica o electrónica.
- ⇒ Porcentaje de actualizaciones de la página web del INAP realizadas en el plazo de tres días hábiles a contar desde la generación de las noticias que las motivan.

### Formación:

- ⇒ Porcentaje anual de cursos de formación calificados por sus participantes con un valor de 7 ó más sobre una escala de 10.
- ⇒ Porcentaje de actividades formativas que se publican en el Boletín Oficial del Estado con un mes de antelación a su convocatoria.
- ⇒ Porcentaje de actividades en las que a los participantes se notifica la fecha, la hora y el lugar de su celebración con una semana de antelación a su inicio.
- ⇒ Porcentaje de certificados de asistencia o, en su caso, diplomas de aprovechamiento disponible para sus destinatarios en el plazo establecido al efecto.

### Selección:

- ⇒ Porcentaje de información facilitada a los usuarios del SIO en el plazo de un día hábil a contar desde la generación de la novedad.
- ⇒ Porcentaje de información publicada de los procesos selectivos en curso en el plazo de un día hábil a contar desde la generación de la información.
- ⇒ Porcentaje de información publicada de los procesos selectivos de, al menos, las dos ofertas anteriores a la oferta de empleo público en curso.

### Estudios y Publicaciones:

- ⇒ Porcentaje de informatización y digitalización del catálogo del fondo bibliográfico y documental en relación con lo planificado anualmente.
- ⇒ Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata o, en su defecto, en el plazo de dos días hábiles.
- ⇒ Porcentaje de carnés de usuario de los servicios de Biblioteca expedidos y puestos a disposición en el plazo comprometido.
- ⇒ Número de publicaciones prestadas.

### Cooperación Internacional:

- ⇒ Porcentaje de actividades formativas internacionales que se anuncian con un mes de antelación a su inicio.
- ⇒ Porcentaje de actividades formativas internacionales en las que a los participantes se les notifica la fecha, la hora y el lugar de su celebración con un mes de antelación a su inicio.