

PRESENTACIÓN

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado recoge, dentro de sus programas, el referido a la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos operativos.

Estos documentos pretenden informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración Pública.

Así, en aplicación de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y desarrollados por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la mencionada Ley —y que establece, como uno de los contenidos de la sede electrónica, la Carta de Servicios Electrónicos— el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), organismo autónomo adscrito al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública a través de la Secretaría de Estado para la Función Pública, persigue fomentar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a través de la difusión de sus servicios accesibles por medios electrónicos.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Acesso directo a la Carta de Servicios Electrónicos del INAP en la web

http://sede.inap.gob.es/c/document_library/get_file?uuid=8a24cebb-1d66-48e0-8f7a-6cddb95fea64&groupId=35363

Sede principal del INAP. Madrid, calle Atocha

- Calle Atocha, 106. 28012 – Madrid
- Teléfono: 91 273 91 00
- Fax: 91 273 92 70

Sede del INAP en Alcalá de Henares

- Plaza de San Diego, s/n. 28801 – Alcalá de Henares (Madrid)
- Teléfono: 91 273 13 13 – 91 273 13 14
- Fax: 91 880 28 61

Página web del INAP

<http://www.inap.es>

Sede electrónica del INAP

<http://sede.inap.gob.es>

Buzones del INAP

Existe, a disposición de los ciudadanos y de los usuarios del INAP, una serie de buzones electrónicos en los que pueden solicitar información sobre los servicios de este Instituto:

- | | |
|--|---|
| ■ Secretaría de Dirección:
direccion@inap.es | ■ Unidad de Apoyo a la Dirección:
uapoyo@inap.es |
| ■ Cooperación Internacional:
centro.ci@inap.es | ■ Formación de directivos públicos:
fd@inap.es |
| ■ Formación en Administración electrónica:
ft@inap.es | ■ Formación en gestión, apoyo administrativo y auxiliar:
fg@inap.es |
| ■ Formación Local:
fl@inap.es | ■ Formación en idiomas:
fi@inap.es |
| ■ Centro de Estudios y Publicaciones:
estudios@inap.es publicaciones@inap.es | ■ Biblioteca:
biblioteca@inap.es |
| ■ Secretaría General:
secretaria@inap.es | ■ Comisión Permanente de Selección:
cps@inap.es |
| ■ Consultas sobre la conexión a la página www.inap.es :
webmaster@inap.es | ■ Si el ciudadano o usuario desconoce la competencia a la que se refiere el asunto que desea plantear, puede dirigir su petición a:
inforinap@inap.es |



INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS 2010 (Periodo de vigencia 2010-2013)



SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE PRESTA EL INAP

FORMACIÓN

- Publicación de las actividades formativas organizadas por el INAP.
- Presentación de solicitudes para participar en las actividades formativas.
- Realización on-line de actividades formativas.
- Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con subvenciones para planes de formación continua en las administraciones públicas.

SELECCIÓN

- Publicación de 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 regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso a Cuerpos y Escalas de la Administración General del Estado, y con las respectivas convocatorias, deba ser publicada en los lugares donde tengan su sede los órganos de selección.
- Servicio de Información al Opositor (SIO) para conocer las novedades que se producen en los procesos selectivos a través de correos electrónicos o mensajes SMS y consultar, previa identificación, información de carácter personal.
- Presentación de solicitudes de becas para la preparación de las pruebas selectivas para el acceso, por el sistema de promoción interna, a determinados cuerpos de la Administración General del Estado.

ESTUDIOS Y PUBLICACIONES

- Consulta en línea del catálogo bibliográfico de la Biblioteca del INAP.
- Biblioteca digital para consulta de todas las ediciones del INAP, que se encuentran digitalizadas en su totalidad, así como de diferentes bases de datos relacionadas con el Derecho Público.
- Librería virtual para la compra de publicaciones en papel o en formato electrónico y para suscripciones a publicaciones periódicas.
- Presentación de solicitudes de becas Fulbright.
- Presentación de solicitudes de becas de formación para jóvenes licenciados o para la colaboración en grupos de investigación.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- Presentación de solicitudes para la admisión a cursos internacionales gestionados por el INAP.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO

- Navegador: Internet Explorer 5 ó superior. Diseñado a una resolución óptima 800x600 píxeles o 1024x768 píxeles.
- Software de visualización de PDF “Acrobat Reader” versión 7.0 ó superior, o equivalentes.
- Disponer, según el servicio electrónico al que se desea acceder, de claves concertadas, DNI electrónico o certificado electrónico reconocido según la información disponible en la sede electrónica.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Disponer de un servicio de carácter general de asesoramiento electrónico al usuario, para la resolución de dudas técnicas sobre los servicios, facilitado mediante el envío de un correo electrónico a la dirección webmaster@inap.es, que será contestado en el plazo máximo de tres días hábiles.
- Disponer de un servicio de atención a usuarios —telefónico y electrónico— para los cursos implantados en la Plataforma on-line del INAP, de lunes a domingo, de 8:00 a 23:00.
- Mantener operativos los servicios 24 horas al día los 7 días de la semana, salvo incidencias ajenas a la realización de tareas de mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento de los servicios, que serán anunciadas con 48 horas de antelación.
- Comunicar a los usuarios del Servicio de Información al Opositor (SIO), en el plazo de un día hábil desde su generación, las novedades que se produzcan en los procesos selectivos de su interés.

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

- Porcentaje de respuestas facilitadas, en el plazo máximo de tres días hábiles, a las consultas técnicas sobre los servicios electrónicos planteadas por los usuarios en la dirección webmaster@inap.es.
- Porcentaje de respuestas facilitadas a las consultas —telefónicas y electrónicas— de los usuarios de los cursos implantados en la Plataforma on-line del INAP en el horario de atención a usuarios (de lunes a domingo, de 8:00 a 23:00).
- Porcentaje de días en los que —salvo incidencias ajenas a la realización de tareas de mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento de los servicios anunciadas con, al menos, 48 horas de antelación— los servicios electrónicos se encuentran operativos.
- Porcentaje de comunicaciones a los usuarios del SIO que se producen en el plazo de un día hábil a contar desde la generación de la novedad comunicada.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si el usuario considera que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta se podrán formular las reclamaciones dirigiéndolas a la **Unidad de Apoyo**, responsable de la Carta de Servicios Electrónicos. 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 la Administración. Como medida de subsanación ante el incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, se establece la comunicación al reclamante por correo postal o medios electrónicos, según preferencia expresada por éste, de la causa o causas que provocaron el incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRONICOS

La Unidad responsable de la Carta de Servicios Electrónicos será:

Unidad de Apoyo
c/ Atocha, 106 – 28012 Madrid
Telf. 91.273.91.58
cartadeservicios@inap.es

FECHA DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRONICOS

Esta Carta de Servicios Electrónicos fue publicada en 2010.

En función de las circunstancias, este documento se actualizará periódicamente y, en cualquier caso, al menos cada tres años, tal y como se determina en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.