

## MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS EN LA CARTA Y MODO DE FORMULAR LAS RECLAMACIONES

Los usuarios de los servicios del INAP podrán formular reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios.

Las vías y modos para esta formulación serán los indicados en el apartado siguiente («Acceso al sistema de 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 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 este, de la causa o causas que provocaron el incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.

## ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios de los servicios del INAP podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos.

Las quejas o sugerencias formuladas presencialmente se presentarán mediante escrito del interesado en la Unidad de Información y Registro (ubicada en la calle de Atocha, 106 – Madrid), pudiendo los usuarios, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.

Las quejas y sugerencias presentadas por correo postal o a través de Internet — mediante el servicio electrónico ofrecido en la sede electrónica del INAP: <http://sede.inap.gob.es/>— deberán estar suscritas con la firma (electrónica, en el caso de emplear la vía de Internet) del interesado.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

La Unidad de Apoyo del INAP, responsable de la gestión de las quejas y las sugerencias dirigidas al Instituto, impulsará y coordinará la respuesta a los ciudadanos y usuarios del Instituto relativas a sus muestras de insatisfacción con los servicios y a las iniciativas para la mejora de su calidad, informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la queja o sugerencia. Este plazo se podrá suspender en el supuesto de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Unidad de Apoyo del INAP.  
C/ Atocha, 106. 28012 – Madrid  
Teléfono: 91 273 91 48  
Correo electrónico: [uapoyo@inap.es](mailto:uapoyo@inap.es)

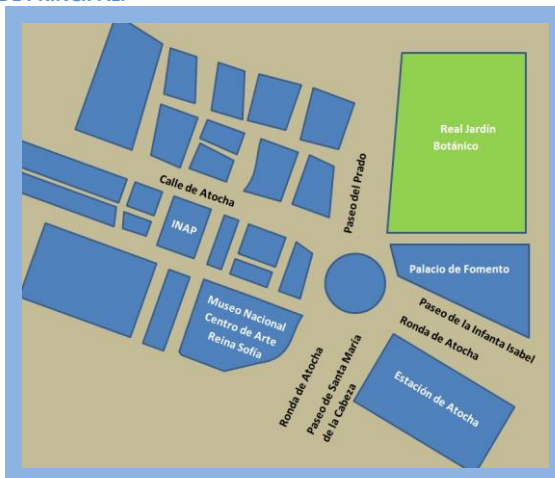
## COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL INAP

Los empleados públicos que desarrollan su actividad en el INAP y, en especial, la Dirección, agradecen a todos los ciudadanos, en general, y a los profesores y alumnos que participan en las actividades formativas, en particular, la colaboración en la mejora de los distintos servicios que ofrece el INAP, a través de los siguientes medios:

- El buzón electrónico [innovacion@inap.es](mailto:innovacion@inap.es), que el INAP pone a disposición de todos para compartir las ideas en relación con los servicios públicos que presta la Administración, con su organización y con el papel que desempeña en nuestra sociedad.
- El apartado «opinión, sugerencia o crítica» de las encuestas de evaluación de las acciones formativas en las que participen.
- Las quejas y sugerencias presentadas en las diferentes sedes del INAP, por correo postal, teléfono, fax, correo electrónico o en la sede electrónica del INAP.
- Los escritos dirigidos al responsable de la Carta de Servicios por cualquiera de los medios anteriormente mencionados.

## DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

### SEDE PRINCIPAL:



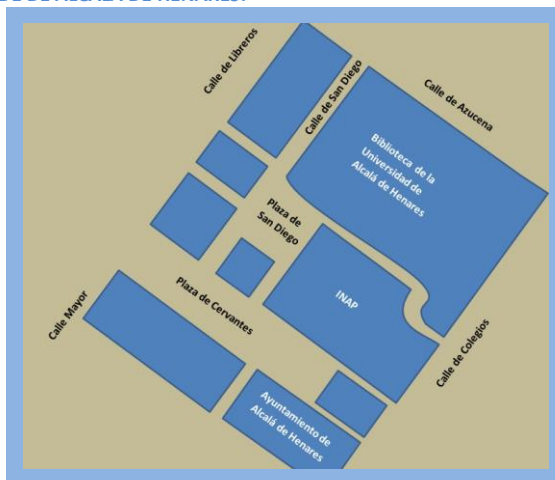
Calle de Atocha, 106. 28012 – Madrid

Teléfono: 91 273 91 00

Fax: 91 273 92 70

- Estaciones de metro más cercanas: Antón Martín, Atocha (ambas, estaciones de la línea 1 —azul— de metro)
- Líneas de autobús urbano con parada próxima: 6, 10, 14, 26, 27, 32, 34, 36, 37, 41, 45, 59, 85, 119
- Estación de Atocha Cercanías
- Aparcamiento público más cercano ubicado en la calle de Sánchez Bustillo

### SEDE DE ALCALÁ DE HENARES:



Plaza de San Diego, s/n. 28801 – Alcalá de Henares (Madrid)

Teléfono: 91 273 91 00

Fax: 91 880 28 61

- Líneas de autobús urbano con parada próxima: L1, L2, L3, L6 y L7
- Tren de cercanías: estación de Alcalá de Henares, líneas C2, C7



## Carta de Servicios del INAP

2015  
(Periodo de vigencia 2015-2018)



El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Tiene encomendadas las tareas de selección de los funcionarios de los cuerpos generales de la Administración General del Estado, la formación de directivos públicos y del resto de las personas que componen las organizaciones administrativas, así como la reflexión sobre las principales líneas de actuación de la Administración española. Esta Carta de Servicios constituye la reafirmación del compromiso de calidad con los ciudadanos y los empleados públicos a los que van dirigidos nuestras actividades y refleja la labor de renovación que el INAP ha desarrollado desde la aprobación de su Plan Estratégico General 2012-2015.

## SERVICIOS QUE PRESTA EL INAP

**FORMACIÓN:** además de los servicios de intercambio de información y de conocimiento mediante comunidades virtuales propios de una red social profesional que el INAP ofrece al público (ciudadanos y empleados públicos) en <https://social.inap.es>, este Instituto imparte anualmente cursos de formación a los empleados públicos de todos los grupos y subgrupos de funcionarios y grupos profesionales de laborales. Esta actividad formativa se desarrolla tanto de modo presencial como *on line* o en modalidad semipresencial o mixta (presencial y *on line*). Además, el INAP ofrece, a los promotores de formación pertenecientes a las Administraciones públicas e integrados en la Comisión General de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas, la posibilidad de compartir cursos masivos *on line* en abierto en la plataforma de formación del «Proyecto Compartir».

En función de sus destinatarios, la formación del INAP se puede clasificar en los siguientes grupos:

- Formación directiva.
- Formación general, en idiomas y Administración electrónica.
- Formación local.
- Formación internacional.

**SELECCIÓN:** el INAP gestiona la selección, en turno libre o por promoción interna, a través de oposiciones y cursos selectivos, de los funcionarios públicos de los cuerpos y escalas de la Administración General del Estado adscritos al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas:

- 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.

Además, con la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, asume funciones en la selección, formación y habilitación de los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional, subescalas Secretaría, Intervención-tesorería y Secretaría-intervención.

**INVESTIGACIÓN Y DIVULGACIÓN:** el INAP, para reforzar y complementar la acción científica y formativa, fomenta la producción científica a través de la convocatoria de becas y premios al estudio e investigación en materias relacionadas con las Administraciones públicas, la convocatoria permanente para promover la investigación dirigida a equipos de investigación, la participación en comisiones de estudio, la organización de jornadas y seminarios y la realización de estudios e informes. También produce una amplia y diversa relación de publicaciones, integradas en series y colecciones y disponibles en su mayoría tanto en formato físico como electrónico.

Además, el INAP pone a disposición del público (ciudadanos y empleados públicos) el acceso a los recursos de carácter público disponibles en el Banco de Conocimientos del INAP (<http://bci.inap.es>) y en su Banco de Innovación de las Administraciones Públicas (<http://bci.inap.es/sitios/banco-de-innovacion-de-las-administraciones-publicas>).

**RELACIONES INTERNACIONALES:** la notable proyección internacional del INAP se materializa a través de su pertenencia a las organizaciones más importantes en materia de Administración pública. Mantiene relaciones de colaboración con otras escuelas e institutos de formación en materia de Administración pública europeas, e iberoamericanas y presta cooperación técnica internacional, desarrollada por medio de asistencias técnicas a otros países, con el fin de contribuir al fortalecimiento institucional y a la creación en esos países de una función pública capacitada y profesional.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

### GENERALES:

1. 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:

1. 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.
2. Las convocatorias generales 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.
3. Las convocatorias de acciones singulares se publicarán en la página web del INAP con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su inicio.
4. 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 se celebrarán estas.

### SELECCIÓN:

1. 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 correspondiente información personal generada en este a los usuarios del SIO - Servicio de Información al Opositor-.
2. 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 regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso en cuerpos o escalas de la Administración General del Estado y con las respectivas convocatorias, deba ser publicada en los lugares físicos donde tengan su sede los órganos de selección.
3. 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.

### INVESTIGACIÓN Y DIVULGACIÓN:

1. En su deseo de liderar la innovación en la Administración pública, el INAP permitirá el acceso gratuito de todos los interesados a la publicación *on line* «La Administración al Día», cuyo contenido se actualizará a diario (salvo los días festivos en Madrid -España-, el mes de agosto y los días 24 y 31 de diciembre).
2. Los usuarios de los servicios de la Librería y la Biblioteca del INAP 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.
3. La puesta a disposición y la tramitación gratuitas del carné de usuario de los servicios de la Biblioteca del INAP se realizarán en el plazo total máximo de siete días hábiles desde la solicitud.
4. La duración inicial de los préstamos de las publicaciones será de quince días naturales prorrogables mediante nuevo préstamo.

### RELACIONES INTERNACIONALES:

1. Las convocatorias de las acciones formativas internacionales en las que el INAP participe se anunciarán a través de la página web de este Instituto con al menos dos meses de antelación a su inicio.
2. El INAP notificará con al menos un mes de antelación a los participantes en sus actividades formativas presenciales internacionales la fecha, hora y lugar donde se celebrarán dichas actividades.

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

### GENERALES:

1. 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:

1. Porcentaje anual de cursos de formación calificados por sus participantes con un valor de 7 o más sobre una escala de 10.
2. Porcentaje de actividades formativas generales que se publican en el Boletín Oficial del Estado con un mes de antelación a su convocatoria.
3. Porcentaje de actividades formativas singulares que se publican en la página web del INAP con un mes de antelación a su convocatoria.
4. 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.

### SELECCIÓN:

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

### INVESTIGACIÓN Y DIVULGACIÓN:

1. Porcentaje de días al año (excluidos los festivos en Madrid —España—, el mes de agosto y los días 24 y 31 de diciembre) en los que el contenido de la publicación *on line* «La Administración al Día» es actualizado y se encuentra disponible para su consulta gratuita.
2. Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata o, en su defecto, en el plazo de dos días hábiles.
3. Porcentaje de carnés de usuario de los servicios de la Biblioteca expedidos y puestos a disposición en el plazo comprometido.
4. Porcentaje de préstamos de publicaciones cuya duración disfrutable por el usuario es de quince días naturales.

### RELACIONES INTERNACIONALES:

1. Porcentaje de actividades formativas internacionales en las que participa el INAP que se anuncian con dos meses de antelación a su inicio.
2. 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.