

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Tal y como se establece 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, 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 de la persona interesada en la Unidad de Información y Registro (ubicada en la calle de Atocha, 106 - Madrid), pudiendo, si así lo desea, ser auxiliada por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. Asimismo, se podrán presentar, dirigidas al INAP, en cualquiera de los espacios indicados en el artículo 16.4 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

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

La Gerencia 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 INAP 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 a la persona interesada 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

Gerencia del INAP.

C/ Atocha, 106. 28012 - Madrid

Teléfono: 91 273 92 36 Fax: 91 273 91 60

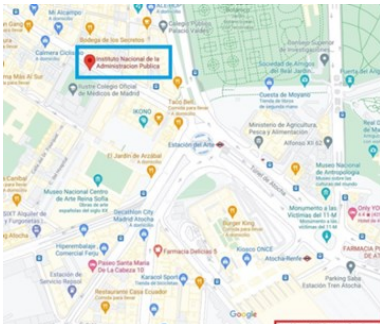
Correo electrónico: gerencia@inap.es

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 gerencia@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, Estación del Arte (ambas estaciones de la línea 1).

Líneas de autobús urbano con parada próxima: 6, 10, 14, 26, 27, 32, 34, 37, 45.

Estación de Atocha.

«Parking Sánchez Bustillo» (calle de Sánchez Bustillo, 4).

SEDE DE ALCALÁ DE HENARES:

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

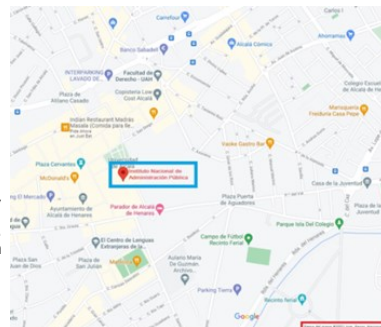
Teléfono: 91 273 91 00

Fax: 91 880 28 61

Líneas de autobús urbano con parada próxima: L1A, L2, L3, L6, L7, L10 y L11.

Líneas de autobús interurbano con parada próxima: 223, Madrid (Avd. América) - Alcalá de Henares; y 824, Madrid (Aeropuerto) - Torrejón de Ardoz - Alcalá de Henares.

Tren de cercanías: estación de Alcalá de Henares, líneas C2, C7 y C8.



NIPO: 278-21-021-X

Carta de servicios del Instituto Nacional de Administración Pública

Año de publicación: 2022

Periodo de vigencia: 2022-2025



El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda y Función Pública. 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 la ciudadanía y las empleadas y empleados públicos a quienes van dirigidas nuestras actividades y refleja la labor de renovación que el INAP ha desarrollado desde la aprobación de su Plan Estratégico Plurianual 2021-2024.

SERVICIOS QUE PRESTA EL INAP

APRENDIZAJE: el aprendizaje, como herramienta indispensable para la adecuación de los perfiles profesionales de los empleados públicos a los servicios que demandan la ciudadanía, es una de las áreas de actividad definitorias del INAP.

Cabe señalar que la actividad formativa del INAP se desarrolla tanto de modo presencial como *on line* (formato totalmente implantado en la oferta formativa que el instituto ofrece) o en modalidad semipresencial o mixta (presencial y *on line*).

La oferta formativa del INAP se organiza en torno a programas, en lugar de áreas de conocimiento. Su objetivo es el desarrollo de competencias profesionales, está atenta a las nuevas necesidades y es coherente con las iniciativas estratégicas del Gobierno tales como la Agenda 2030, el Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia, el gobierno abierto, la igualdad, la evaluación de políticas y programas públicos, la contratación pública estratégica y responsable o la inteligencia artificial, según la agenda «España Digital 2025».

El INAP estructura su aprendizaje en los siguientes programas:

- Programa de desarrollo profesional continuo:
 - Subprograma de desempeño general.
 - Subprograma de desempeño directivo.
 - Subprograma de desempeño en entidades locales.
- Programa de cursos selectivos y apoyo a la promoción interna.
- Programa de innovación docente.

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 Función 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.

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: la investigación se ha convertido en requisito imprescindible para el desarrollo y la mejora de las Administraciones públicas desde el punto de vista de la calidad de los servicios públicos, de su eficacia y eficiencia, así como de la implantación y extensión de la Administración electrónica. El INAP desarrolla una importante labor de investigación y divulgación, que promueve mediante convocatorias de becas, premios y fomento a la investigación, además de continuar con el desarrollo de una estrategia metodológica adecuada para mejorar su posicionamiento en las revistas, monografías y los trabajos de investigación realizados por el instituto.

RELACIONES INTERNACIONALES: la 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 europea 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. Los servicios *on line* del INAP estarán disponibles 24 horas al día y 7 días a la semana, salvo las posibles interrupciones para la realización de tareas de mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento del servicio, que serán anunciadas con, al menos, 24 horas de antelación, y salvo las posibles interrupciones por averías o incidencias técnicas ajenas a la voluntad del instituto.

2. Las solicitudes e incidencias de los usuarios externos del INAP, relacionadas con el acceso electrónico a los servicios ofrecidos por el instituto a través de su plataforma web, serán atendidas por un servicio de atención a usuarios (disponible telefónicamente y por correo electrónico, de lunes a viernes no festivos, en horario de 8:00 a 20:00h) en un plazo no superior a 3 días desde su comunicación.

APRENDIZAJE:

1. El plan anual de formación del INAP y el régimen general de las convocatorias se publicarán en el Boletín Oficial del Estado y en la página web del instituto antes del 31 de enero del ejercicio correspondiente.

2. Todas las convocatorias de acciones formativas con límite de plazas sujetas a selección en concurrencia se publicarán, en la página web del INAP o en el Boletín Oficial del Estado (según corresponda), con al menos 1 mes de antelación a la fecha de su inicio.

3. Al menos un 90 % de las acciones formativas debe alcanzar una satisfacción global de 7 puntos sobre 10.

SELECCIÓN:

1. En el plazo máximo de 1 día hábil desde que se genere una nueva información sobre un proceso selectivo, se tendrá acceso en la sede electrónica del INAP a dicha información.

2. Se podrá acceder a la información de los procesos selectivos de, como mínimo, las 2 ofertas de empleo público anteriores a la oferta en curso.

3. En el plazo de 5 días hábiles desde que se genere una nueva información sobre un proceso selectivo, esta se cargará en el servicio de información "Espacio del Opositor" (<https://sede.inap.gob.es/espacio-del-opositor>), donde estará a disposición de los aspirantes a aquel.

INVESTIGACIÓN Y DIVULGACIÓN:

1. La información de las publicaciones editadas por el INAP se actualizará en el plazo de 1 mes en su página web.

2. En el plazo máximo de 3 días hábiles se atenderán las consultas recibidas en los buzones institucionales del Centro de Estudios y Gestión del Conocimiento sobre información bibliográfica, así como sobre las becas y ayudas a la investigación ofertadas por el instituto.

3. En el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción se atenderán las solicitudes de préstamo interbibliotecario y las solicitudes de digitalización de artículos.

4. En un tiempo máximo de 10 minutos se atenderán las consultas presenciales formuladas y la petición directa de fondos requerida en la Biblioteca del INAP.

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

GENERALES:

1. Porcentaje anual (medido de acuerdo con las horas anuales de indisponibilidad) en el que los servicios *on line* del INAP se encuentran disponibles —salvo interrupciones para la realización de tareas de mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento del servicio anunciadas con, al menos, 24 horas de antelación, y salvo las posibles interrupciones por averías o incidencias técnicas ajenas a la voluntad del instituto—.

2. Porcentaje anual de respuestas —telefónicas y por correo electrónico— a las solicitudes e incidencias comunicadas por los usuarios externos del INAP relacionadas con la plataforma web del instituto atendidas en el horario de atención a usuarios establecido (de lunes a viernes no festivos, en horario de 8:00 a 20:00 h) y en un plazo no superior a 3 días hábiles desde su comunicación.

APRENDIZAJE:

1. Porcentaje anual del plan anual de formación del INAP y del régimen general de sus convocatorias publicado, en el Boletín Oficial del Estado y en la página web del instituto, con anterioridad al 31 de enero del ejercicio correspondiente.

2. Porcentaje anual de convocatorias de acciones formativas con límite de plazas sujetas a selección en concurrencia publicadas, en la página web del INAP o en el Boletín Oficial del Estado (según corresponda), con al menos 1 mes de antelación a su fecha de inicio.

3. Porcentaje anual de acciones formativas con una evaluación de satisfacción global de 7 o más sobre una escala de 10.

SELECCIÓN:

1. Porcentaje anual de información publicada, en la sede electrónica del INAP, de los procesos selectivos en curso en el plazo de 1 día hábil contado desde que se genere la nueva información.

2. Porcentaje anual de información publicada de los procesos selectivos de, como mínimo, las 2 ofertas anteriores a la oferta de empleo público en curso.

3. Porcentaje anual de novedades cargadas en el servicio de información "Espacio del Opositor" sobre cuestiones relativas a los procesos selectivos en el plazo de 5 días hábiles desde que se genere la nueva información.

INVESTIGACIÓN Y DIVULGACIÓN:

1. Porcentaje anual de información de las publicaciones que edita el INAP actualizada en el plazo de 1 mes en su página web.

2. Porcentaje anual de consultas sobre información bibliográfica y sobre las becas y ayudas ofertadas por el instituto, recibidas en los buzones institucionales del Centro de Estudios y Gestión del Conocimiento atendidas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.

3. Porcentaje anual de solicitudes de préstamo interbibliotecario y de solicitudes de digitalización de artículos atendidas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.

4. Porcentaje anual de consultas presenciales formuladas y de peticiones directas de fondos requeridas en la Biblioteca del INAP atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos.

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 («Quejas y sugerencias»).

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