

PRESENTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL INAP

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Desarrolla sus funciones dentro de las competencias que le atribuye su Estatuto, aprobado por el Real Decreto 464/2011, de 1 de abril.

En esta Carta de Servicios Electrónicos, complemento de la Carta de Servicios del INAP, se recoge, 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, la información de los servicios electrónicos proporcionados por este Instituto.

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 completados 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 INAP persigue ofrecer sus servicios mediante la utilización de medios electrónicos.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

ACCESO DIRECTO A LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL INAP

En la sede electrónica del INAP (<https://sede.inap.gob.es/>) se puede consultar la Carta de Servicios Electrónicos del INAP, así como la dedicada a los servicios convencionales.

SEDE PRINCIPAL. MADRID, CALLE DE ATOCHA

Calle de Atocha, 106. 28012 – Madrid

Teléfono: 91 273 91 00

Fax: 91 273 92 70

SEDE DE ALCALÁ DE HENARES

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

Fax: 91 880 28 61

PÁGINA WEB DEL INAP

<http://www.inap.es>

SEDE ELECTRÓNICA DEL INAP

<https://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:

- Subdirección de Formación: formacion@inap.es
- Formación directiva: fd@inap.es
- Formación de empleados públicos en funciones de gestión, de administración y auxiliares: fg@inap.es
- Formación en Administración electrónica: ft@inap.es
- Formación en idiomas: fi@inap.es
- Formación para el Empleo de las Administraciones públicas: fedap@inap.es
- Subdirección de Programas Formativos en Administración Local: fl@inap.es
- Comisión Permanente de Selección: cps@inap.es
- Subdirección de Selección: seleccion@inap.es
- Departamento de Relaciones Internacionales: internacional@inap.es
- Departamento de Publicaciones, Estudios y Documentación:
- Biblioteca: biblioteca@inap.es
- Publicaciones: publicaciones@inap.es
- Investigación: estudios@inap.es
- Becas: becas@inap.es
- Gerencia: gerencia@inap.es
- Secretaría de Dirección: direccion@inap.es
- Unidad de Apoyo: uapoyo@inap.es

Cuestiones relativas al funcionamiento del servidor web 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

FECHA DE PUBLICACIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Esta Carta de Servicios Electrónicos fue publicada en 2015. 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.

NIPO: 635-15-024-7

Depósito legal: M-33486-2015



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Carta de Servicios Electrónicos del Instituto Nacional de Administración Pública

2015
(Periodo de vigencia 2015-2018)



SERVICIOS ELECTRÓNICOS PRESTADOS POR EL INAP

GENERALES

- Publicación en la web del INAP (<http://www.inap.es>) de la información relativa a su actividad, con especial atención a la convocatoria de las actividades formativas organizadas por el Instituto.
- Tablón de anuncios en la sede electrónica del INAP (<https://sede.inap.gob.es>), que contiene información sobre procesos selectivos que gestiona este organismo, información para promotores de formación para el empleo de las Administraciones públicas, información sobre becas y ayudas que ofrece el Instituto y el Perfil del Contratante.
- Presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones y recursos a través de la sede electrónica del INAP.

FORMACIÓN

- Servicio para la solicitud de inscripción a las actividades formativas del INAP.
- Servicio para la consulta y gestión de solicitudes de inscripción a las actividades formativas del INAP.
- Servicio para la creación, consulta y actualización de los datos del alumno.
- Servicio para la consulta del expediente del alumno.
- Servicio para la creación, consulta y actualización de los datos del formador.
- Servicio para la gestión de las ayudas para los promotores de formación para el empleo de las Administraciones públicas: Portal FEDAP.
- Plataforma para la impartición de actividades formativas *on line*: Portal de Formación del Empleado Público.
- Servicio para la puesta a disposición de otros organismos de la plataforma de formación *on line* del INAP.
- Plataforma del entorno social de aprendizaje informal: INAP Social, la Red Social Profesional de la Administración Pública.
- Servicio de consulta, de descarga y de verificación de los certificados de aprovechamiento y superación de las actividades formativas del INAP obtenidos por el alumno.

SELECCIÓN

- Servicio de Información al Opositor (SIO) para conocer las novedades que se producen en los procesos selectivos gestionados por el INAP a través de correos electrónicos o mensajes SMS, y consultar, previa identificación, información de carácter personal en los procesos.
- Servicio de 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.

INVESTIGACIÓN Y DIVULGACIÓN

- Servicio de consulta del catálogo bibliográfico de la Biblioteca del INAP.
- Biblioteca digital para la consulta de ediciones del INAP digitalizadas, 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.
- Servicio de presentación de solicitudes de becas de formación e investigación para titulados universitarios.
- Servicio de presentación de solicitudes para participar en convocatorias de premios INAP de estudio e investigación sobre Administraciones públicas.
- Servicio para la solicitud de financiación de proyectos de investigación (convocatoria permanente).

RELACIONES INTERNACIONALES

- Servicio de buzón electrónico para la presentación de solicitudes para la admisión a cursos internacionales gestionados por el INAP.

Todos los servicios electrónicos prestados por el INAP son gratuitos, con la excepción del coste, en su caso, del precio de la publicación o suscripción comprada a través de la Librería virtual del INAP.

Algunos de estos servicios son de acceso libre, mientras que para el uso de otros se requerirá el empleo de certificado digital o DNI electrónico que identifique al usuario. En algunos casos, para la identificación será suficiente el empleo de claves concertadas. En otros servicios incluso se podrá utilizar cualquiera de ambos medios —certificado digital o DNI electrónico o claves concertadas— para la identificación.

No se requiere ninguna identificación para la consulta de información a través de la web y del tablón de anuncios de la sede electrónica y la consulta o compra de publicaciones o suscripciones (en este último caso, es posible que se requiera información para el envío de la publicación o suscripción adquirida).

Por el contrario, se requiere el uso de certificado digital o DNI electrónico para:

- La presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones y recursos a través de la sede electrónica del INAP.
- La inscripción a las actividades formativas del INAP (este requisito no es exigido en la solicitud de cursos internacionales gestionados por el INAP); la consulta y la gestión de estas solicitudes; la creación, la consulta y la actualización de los datos registrados del alumno; la consulta de su expediente, y la consulta, la descarga y la verificación de sus certificados de aprovechamiento y superación de las actividades formativas del INAP.
- La creación, consulta y actualización de los datos del formador.
- La suscripción al Servicio de Información al Opositor (SIO) y la consulta de información personal en este.
- El acceso al Portal FEDAP y su uso.
- El acceso al Portal de Formación del Empleado Público y su uso.

- La solicitud de becas para la promoción interna; de becas de formación e investigación para titulados universitarios; de participación en convocatorias de premios INAP de estudio e investigación sobre Administraciones públicas, o de financiación de proyectos de investigación.

No obstante, con el empleo de claves concertadas se permite:

- La inscripción a las actividades formativas del INAP (este requisito no es exigido en la solicitud de cursos internacionales gestionados por el INAP).
- El acceso al Portal FEDAP y su uso.
- El acceso al Portal de Formación del Empleado Público y su uso.
- El empleo de INAP Social.

Todos los servicios enunciados permiten una tramitación electrónica, por lo que presentan, al menos, un nivel de interactividad avanzada.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO

- Navegador: Internet Explorer 9 o superior, Firefox y Chrome. Diseñado a una resolución óptima 1024x768 píxeles.
- Software de visualización de PDF.
- 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

1. Mantener operativos los servicios 24 horas al día los 7 días de la semana, salvo tareas de mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento del servicio anunciadas con, al menos, 24 horas de antelación e incidencias técnicas ajenas a la responsabilidad del INAP.
2. 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 viernes, de 8:00 a 14:00.
3. Disponer de un servicio de carácter general de asesoramiento al usuario, para la resolución de dudas técnicas sobre los servicios electrónicos, accesible a través del buzón electrónico webmaster@inap.es, desde el que se ofrecerá una respuesta en el plazo máximo de tres días hábiles.
4. 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

1. Porcentaje de días al año en los que —salvo tareas de mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento del servicio anunciadas con, al menos, 24 horas de antelación e incidencias técnicas ajenas a la responsabilidad del INAP— los servicios electrónicos se encuentran operativos.
2. 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 viernes, de 8:00 a 14:00).
3. 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.
4. Porcentaje de comunicaciones a los usuarios del SIO que se producen en el plazo de un día hábil contado desde la generación de la novedad comunicada.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN 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, presencialmente o por medios postales o electrónicos, reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios Electrónicos.

Las vías y modos para esta formulación serán los siguientes:

- Presencialmente mediante escrito del interesado en la Unidad de Información y Registro (ubicada en la calle de Atocha, 106 – Madrid); si así lo desean, los usuarios podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.
- Por correo postal mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la carta de servicios electrónicos: Unidad de Apoyo del INAP. C/ Atocha, 106. 28012 – Madrid.
- Mediante el servicio electrónico ofrecido por el INAP en su sede electrónica: <https://sede.inap.gob.es/quejas-sugerencias-recursos-reclamaciones>. Para el efectivo empleo de esta vía, la reclamación ha de ser suscrita con la firma electrónica del interesado.

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 por 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.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Unidad de Apoyo del INAP.

C/ Atocha, 106. 28012 – Madrid

Teléfono: 91 273 91 48

Correo electrónico: uapoyo@inap.es