



inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Misión

Coordinar y auspiciar la formación, capacitación y actualización del personal docente que requiere el sistema educativo público dominicano, mediante la formulación e implementación de políticas, acorde a las demandas y tendencias para una educación de calidad.

Visión

Ser una institución modelo en la gestión de políticas de formación docente del sistema educativo dominicano, reconocida nacional e internacionalmente por su compromiso con la calidad, innovación y excelencia, capaz de potenciar el desarrollo de competencias humanas y profesionales.

Valores

Los valores institucionales que regulan y auspician la gestión del Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam) son:

- Transparencia
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Ética
- Equidad

■ Datos Identificativos

El Inafocam es un órgano descentralizado, adscrito al Ministerio de Educación, responsable de promover una formación de calidad, para el desarrollo de las competencias profesionales de los docentes que requiere el sistema educativo dominicano, priorizando la atención a la educación pública.

Ordenanza 25-2017.

■ Normativas:

La creación del Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam) se estableció en el artículo 129 de la Ley General de Educación 66-97.

Mediante la Ordenanza 25 '2017, el Consejo Nacional de Educación aprobó el Reglamento del Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio. Dicha normativa modifica la Ordenanza 5 '2004 de fecha 22 de julio de 2004.

Inclusión

El Inafocam se compromete a brindar sus servicios de manera equitativa e imparcial, asegurando la igualdad de género y facilidades de acceso a los ciudadanos con necesidades especiales.



Carta Compromiso al Ciudadano

Este programa es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

■ Compromisos de calidad

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador
Becas para Formación Inicial	Fiabilidad	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
	Tiempos de Respuesta	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
Becas para Formación y actualización en programas de Posgrado	Fiabilidad	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
	Amabilidad	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
	Accesibilidad	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
	Elementos tangibles	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
Becas para capacitación del personal docente, a través de programas de Formación Continua	Fiabilidad	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
	Amabilidad	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral)

Atributos de calidad

Tiempo de Respuesta	La institución, cuenta con procesos definidos para dar oportuna respuesta a las solicitudes y servicios requeridos por los clientes ciudadanos dentro del tiempo establecido.
Fiabilidad	Ofrecer informaciones y servicios de manera oportuna y confiable.
Accesibilidad	Facilidad con la que los clientes ciudadanos pueden acceder a nuestros servicios, tanto en nuestras instalaciones y/o de forma virtual.
Profesionalidad	Capacidad técnica, entrenamiento y experiencia que tienen los colaboradores de la institución para atender las necesidades del cliente.
Amabilidad	Ofrecer un servicio o trato con agrado, educación y afecto hacia los demás.
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Catálogo de Servicios



Deberes del ciudadano

- 1 Mantener una conducta ética y moral acorde con las normativas de la Intitución formadora y el Inafocam.
- 2 Cumplir y respetar las normas institucionales.
- 3 Aceptar, valorar y seguir las instrucciones y planes que conducen a la formación y capacitación del magisterio para una educación de calidad.
- 4 Estar dispuesto a brindar servicios en el Sistema Educativo, de acuerdo con lo establecido contractualmente y en función de las necesidades de personal docente determinadas por el Minerd.
- 5 Completar los formularios de investigación (Encuestas) que suministra la institución periódicamente para evaluar la calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos clientes.
- 6 Asistir puntualmente a las convocatorias para reuniones y encuentros del Inafocam.
- 7 Asumir el compromiso ético de formarse adecuadamente para incorporarse y permanecer en el Sistema Educativo y contribuir a la mejora y calidad de la Educación Dominicana.
- 8 Comunicar por escrito al Inafocam, el retiro del Programa de estudios, en caso de que se presentara una situación que lo amerite.

Quejas y Sugerencias

Se han dispuesto varias vías de comunicación para que los ciudadanos expongan sus quejas o sugerencias respecto al servicio recibido.

- **Buzón de Quejas y Sugerencias físico y virtual:** En nuestra Recepción poseemos un buzón físico en el cual se depositan los formularios para el registro de la información, valoración, observaciones y sugerencias de nuestros clientes.

Así como también, en nuestra página virtual: www.inafocam.edu.do/index.php/buzon/buzon-de-quejas-y-sugerencias

- **Línea 311:** desde una línea fija o móvil, puede marcar 311 de manera gratuita; desde cualquier parte del país y a través del portal de Internet: www.311.gob.do puede registrar personalmente su denuncia o queja.
- **Vía telefónica:** En la oficina de Libre Acceso a la Información nuestros ciudadanos pueden expresar sus quejas y sugerencias, a través de la vía telefónica 809-535-8006, ext.: 101.

Las respuestas a todas las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias presentadas serán atendidas en un plazo no mayor de 15 días laborables.

Datos de Contacto

 C/ Furcy Pichardo No.4, Bella Vista,
Santo Domingo, Distrito Nacional, R. D.

 Tel.: 809-535-8006

 info@inafocam.edu.do

 www.inafocam.edu.do

   [inafocamrd](#)

Departamento de Becas

 Tel.: 809-535-8006 Ext.: 103, 104

Horario: Lunes a viernes • 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Unidad responsable de la carta compromiso

Departamento de Planificación y Desarrollo

809-535-8006 - Ext. 223, 314, 315, 334, 339

Horario: Lunes a viernes • 8:00 a.m. a 4:00 p.m.