



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 del personal funcionario 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.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. Datos identificativos y fines..... | 4 |
| 1.1. Objetivos generales del INAP..... | 4 |
| 2. Normativa reguladora..... | 5 |
| 3. Servicios que presta el INAP..... | 6 |
| 3.1. Aprendizaje..... | 6 |
| 3.2. Selección..... | 6 |
| 3.3. Investigación y divulgación..... | 7 |
| 3.4. Relaciones internacionales..... | 7 |
| 4. Compromisos de calidad..... | 7 |
| 4.1. Generales..... | 8 |
| 4.2. Aprendizaje..... | 8 |
| 4.3. Selección..... | 8 |
| 4.4. Investigación y divulgación..... | 8 |
| 5. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos..... | 9 |
| 5.1. Generales..... | 9 |
| 5.2. Aprendizaje..... | 9 |
| 5.3. Selección..... | 9 |
| 5.4. Investigación y divulgación..... | 10 |
| 6. Medidas que aseguran la igualdad de género y en la diversidad funcional, facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de calidad y medioambientales de la prestación..... | 10 |
| 6.1. Medidas generales..... | 10 |
| 6.2. Medidas en materia de aprendizaje..... | 10 |
| 6.3. Medidas en materia de selección..... | 11 |
| 6.4. Medidas en materia de investigación y divulgación..... | 11 |
| 7. Derechos de los usuarios de los servicios..... | 11 |
| 7.1. Derechos genéricos..... | 11 |
| 7.2. Derechos específicos..... | 12 |
| 8. Colaboración y participación en la mejora de los servicios del INAP..... | 12 |
| 9. Medidas de gestión de la calidad y del medio ambiente y para la prevención de los riesgos laborales..... | 13 |
| 10. Quejas y sugerencias..... | 13 |
| 11. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados en la carta y modo de formular las reclamaciones..... | 14 |
| 12. Datos complementarios..... | 15 |
| 12.1. Sede principal. Madrid, calle de Atocha..... | 15 |
| 12.1.1. Información y registro..... | 16 |
| 12.1.2. Biblioteca..... | 16 |
| 12.1.3. Librería..... | 16 |
| 12.2. Sede de Alcalá de Henares..... | 17 |
| 12.3. Página web del INAP..... | 17 |
| 12.4. Redes sociales del INAP..... | 18 |



INAP

13. Unidad responsable de la carta de servicios.....18
14. Contacte con nosotros18
15. Fecha de publicación y periodo de vigencia de la carta de servicios19

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Año de publicación: 2022

Periodo de vigencia: 2022-2025

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Hacienda y Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Función Pública, que desarrolla sus funciones dentro de las competencias que le atribuye su [Estatuto](#), aprobado por Real Decreto 464/2011, de 1 de abril. Estas funciones se enumeran en el artículo 3 del mencionado Estatuto.

Los fines esenciales del INAP son:

1. Desarrollar y ejecutar las políticas de selección y de formación de los empleados públicos en el ámbito de sus competencias.
2. Promover y realizar estudios, publicaciones e investigaciones en materias relacionadas con la Administración pública.
3. Mantener relaciones de cooperación y colaboración con otras Administraciones y centros de formación de empleados públicos españoles y de otros países y organismos internacionales.

Para el desarrollo de estos fines, el INAP cuenta con dos sedes situadas en Madrid. La principal se ubica en la calle de Atocha, 106, donde se encuentran los órganos directivos del instituto y la mayor parte de las aulas. Tiene también una sede localizada en la segunda planta del histórico Colegio de San Ildefonso, de la Universidad de Alcalá de Henares, que se destina a los cursos de carácter internacional y a otras actividades formativas como la inmersión lingüística en lenguas extranjeras.

La prestación de los servicios electrónicos del INAP se ofrece a través de su página web principal: <https://www.inap.es>, y de su sede electrónica: <https://sede.inap.gob.es>. El acceso a otros servicios *on line* del INAP se realiza través de los enlaces disponibles en estas páginas indicadas.

1.1. Objetivos generales del INAP

La aprobación del [Plan Estratégico Plurianual](#) 2021-2024 del INAP supone la orientación de su actividad a la consecución de cinco objetivos generales:

1. Reforzar el papel del INAP en la red institucional de centros y escuelas españolas de Administración pública, así como de las instituciones internacionales de esta naturaleza, especialmente aquellas del ámbito iberoamericano.
2. Convertir al INAP en un centro de referencia en materia de selección de empleo público y de atracción de las personas más idóneas para los requerimientos de la Administración contemporánea.

3. Consolidar y comunicar un modelo cooperativo de aprendizaje con enfoque competencial y basado en actuaciones y recursos interconectados.
4. Impulsar la investigación, la reflexión y el debate, así como generar y difundir conocimiento abierto sobre Administración y valor públicos.
5. Adecuar la estructura, organización y funcionamiento de la institución a los retos estratégicos que tiene planteados.

2. NORMATIVA REGULADORA

Las disposiciones que amparan la prestación de servicios del INAP son las siguientes:

- [Estatuto del Instituto Nacional de Administración Pública](#), aprobado por el Real Decreto 464/2011, de 1 de abril.
- [Real Decreto 507/2021, de 10 de julio](#), por el que se modifica el Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- [Real Decreto 682/2021, de 3 de agosto](#), por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

Mediante su artículo 14.7, el INAP queda adscrito al Ministerio de Hacienda y Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Función Pública.

- [Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 9 de marzo de 2018](#), publicado por la Resolución de 21 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública.
- [Reglamento General de Ingreso del Personal al servicio de la Administración general del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración general del Estado](#), aprobado por el Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo.
- Orden TFP/516/2019, de 30 de abril, por la que se determina la [composición y funcionamiento de la Comisión Permanente de Selección](#).
- Orden HFP/688/2017, de 20 de julio, 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](#).

Además de estas normas, en el desarrollo de sus funciones, el INAP se rige por otras que se publican periódicamente en el Boletín Oficial del Estado:

- Órdenes ministeriales por las que se aprueban las bases reguladoras de concesión de subvenciones destinadas a la financiación de planes de formación en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas.
- Resolución de 16 de abril de 2021, del Instituto Nacional de Administración Pública, por la que se establecen [los criterios y el procedimiento para la distribución, aplicación y](#)

[gestión de fondos destinados a la financiación de planes de formación en el ámbito de la Administración General del Estado.](#)

- Convocatorias anuales de cursos, seminarios y jornadas, así como de becas y premios.
- Convocatorias anuales de los procesos selectivos para el ingreso en los cuerpos y escalas adscritos al Ministerio de Hacienda y Función Pública y en la Escala de Administración local con habilitación de carácter nacional.
- Resoluciones por las que se convocan becas del ministerio de adscripción para la preparación de las pruebas selectivas para el sistema de promoción interna a determinados cuerpos adscritos a dicho departamento ministerial.

3. SERVICIOS QUE PRESTA EL INAP

3.1. Aprendizaje

El aprendizaje, como herramienta indispensable para la adecuación de los perfiles profesionales de las empleadas y 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.

3.2. Selección

Otra de las funciones principales del INAP es la selección, en turno libre o por promoción interna, a través de oposiciones y cursos selectivos, del personal funcionario de los cuerpos y escalas de la Administración General del Estado adscritos al Ministerio de Hacienda y Función Pública. Esta selección afecta a los cuerpos y escalas que se especifican:

- 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 redacción de la [Ley 7/1985, de 2 de abril](#), Reguladora de las Bases del Régimen Local, dada por la [Ley 27/2013, de 27 de diciembre](#), de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, «la aprobación de la oferta de empleo público, selección, formación y habilitación de los funcionarios de administración local conhabilitación de carácter nacional corresponde al Estado», por lo que el INAP asume tareas en estos cometidos, que afectan a las tres subescalas de estos funcionarios: Secretaría, Intervención-Tesorería y Secretaría-Intervención.

3.3. 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.

3.4. 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 otros institutos y escuelas de formación en materia de Administración pública europeos e iberoamericanos 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.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD

La aprobación del Plan Estratégico Plurianual 2021-2024 del INAP supone la orientación de su actividad a la consecución de cinco objetivos generales (enumerados en el apartado «1.1. Objetivos generales del INAP»). Estas metas y finalidades de carácter general que el INAP

busca alcanzar se articulan a través de actividades y proyectos que, mediante acciones coordinadas, las acercan a la ciudadanía.

La aplicación de esas finalidades generales en los servicios que presta el instituto se traduce en los siguientes compromisos que el INAP asume frente a la ciudadanía y a las empleadas y empleados públicos a los que presta servicio:

4.1. 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 20:00 h) en un plazo no superior a 3 días desde su comunicación.

4.2. 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 alcanzarán una satisfacción global de 7 puntos sobre 10.

4.3. Selección

1. En el plazo 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.

4.4. 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.

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

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

6. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y EN LA DIVERSIDAD FUNCIONAL, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTALES DE LA PRESTACIÓN

El INAP, en cumplimiento de lo dispuesto en el [texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público](#), aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre; la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo](#), para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; y en desarrollo de lo establecido en la normativa sobre diversidad funcional, ha hecho de las políticas de igualdad uno de los principios transversales básicos de su actuación.

Igual atención presta a su obligación de servicio a la ciudadanía y a los intereses generales, fundamentos de su actuación que su personal desarrolla con objetividad, profesionalidad e imparcialidad en el servicio.

Todo ello sin olvidar la implantación de prácticas respetuosas con el medio ambiente y el consumo racional de la energía y los materiales en el instituto.

En consecuencia, el INAP ejecuta las siguientes medidas en el desarrollo de sus actividades:

6.1. Medidas generales

- Designación del «Delegado para las personas con discapacidad» en el ámbito del Instituto Nacional de Administración Pública.
- Recogida selectiva de papel y cartón para su destrucción y posterior reciclaje.
- Recogida de tóneres y cartuchos de impresoras para su reciclaje.
- Aplicación de medidas de control del gasto de agua.
- Implantación de iluminación de bajo consumo.

6.2. Medidas en materia de aprendizaje

- Incorporación en los cursos selectivos de la materia de igualdad.
- Formación específica en materia de igualdad, con especial atención a la de género.

- Reserva en las convocatorias de los cursos impartidos por el INAP de plazas para su adjudicación a aquellas empleadas públicas que reúnan los requisitos establecidos.
- Reserva en las convocatorias de los cursos impartidos por el INAP de plazas para su adjudicación a aquellas empleadas y empleados públicos afectados por una diversidad funcional cuyo grado sea igual o superior al 33 por ciento.
- Adaptación de las aulas a las necesidades del alumnado con alguna diversidad funcional, previa solicitud.

6.3. Medidas en materia de selección

- Elaboración de un informe de impacto de género en las pruebas de acceso al empleo público.
- Inclusión de la materia de igualdad y de prevención de la violencia de género en los temarios de las oposiciones.
- Adaptación de los medios y los tiempos para la realización de las pruebas selectivas, previa solicitud del opositor con alguna diversidad funcional.
- Protección del principio de igualdad de oportunidades por los tribunales y comisiones de selección.
- Representación equilibrada de género en los órganos de selección.

6.4. Medidas en materia de investigación y divulgación

- La Biblioteca del INAP garantiza la igualdad de género en la prestación de servicios utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista.
- La Biblioteca del INAP garantiza el acceso sus instalaciones a las personas con diversidad funcional.

7. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

7.1. Derechos genéricos

La ciudadanía y los usuarios de los servicios prestados por el INAP tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- El acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y el resto del ordenamiento jurídico (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de

1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

7.2. Derechos específicos

La ciudadanía y los usuarios de los servicios prestados por el INAP tienen derecho a:

- Conocer las características de la formación impartida por el INAP.
- Recibir información, previa solicitud, sobre los servicios del organismo a través de los diferentes canales habilitados.
- Una información veraz con respuestas eficaces y rápidas.
- Ser asesorados y auxiliados en la cumplimentación de documentos y en la formulación de reclamaciones, quejas y sugerencias en relación con los servicios que presta INAP.
- Conocer, en cada momento, el estado de la tramitación de sus asuntos respecto a este organismo.
- Ser tratados con el debido respeto por parte del personal al servicio del INAP.

En particular, los opositores de los cuerpos y escalas cuyos procesos de selección gestiona el INAP tienen derecho a obtener información sobre estos en la página web y la sede electrónica del organismo.

8. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL INAP

El personal que desarrolla su actividad en el INAP y, en especial, la Dirección, agradece a la ciudadanía, en general, y al profesorado y al alumnado 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 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 (a través de la dirección <https://sede.inap.gob.es/quejas-sugerencias-recursos>).

- Los escritos dirigidos al responsable de la carta de servicios por cualquiera de los medios anteriormente mencionados.

9. MEDIDAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE Y PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

El INAP, consciente de la importancia de la calidad en la prestación de sus servicios, de la correcta gestión medioambiental y de la necesaria vigilancia de los factores de riesgo para el desempeño de las tareas habituales de su personal, ha implantado las siguientes medidas:

- La formación de su personal para la realización de tareas vinculadas con el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos de la Administración pública.
- La contratación de los servicios de empresas especializadas en prevención de riesgos laborales.
- La formación en prevención de riesgos laborales para el personal del instituto.
- La realización de simulacros de incendios y la comprobación habitual de alarmas y otros elementos de aviso y extinción de incendios.
- Las revisiones médicas anuales voluntarias para todo el personal del INAP.
- La valoración anual, a través de cuestionarios y comprobaciones materiales, de las condiciones de salud laboral y ergonomía de los puestos de trabajo del personal del instituto.
- El servicio médico disponible para el personal del instituto, profesores, alumnos y usuarios en la sede de Atocha del INAP.

10. 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.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Función Pública, para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección General proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

11. 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 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 anterior («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 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.

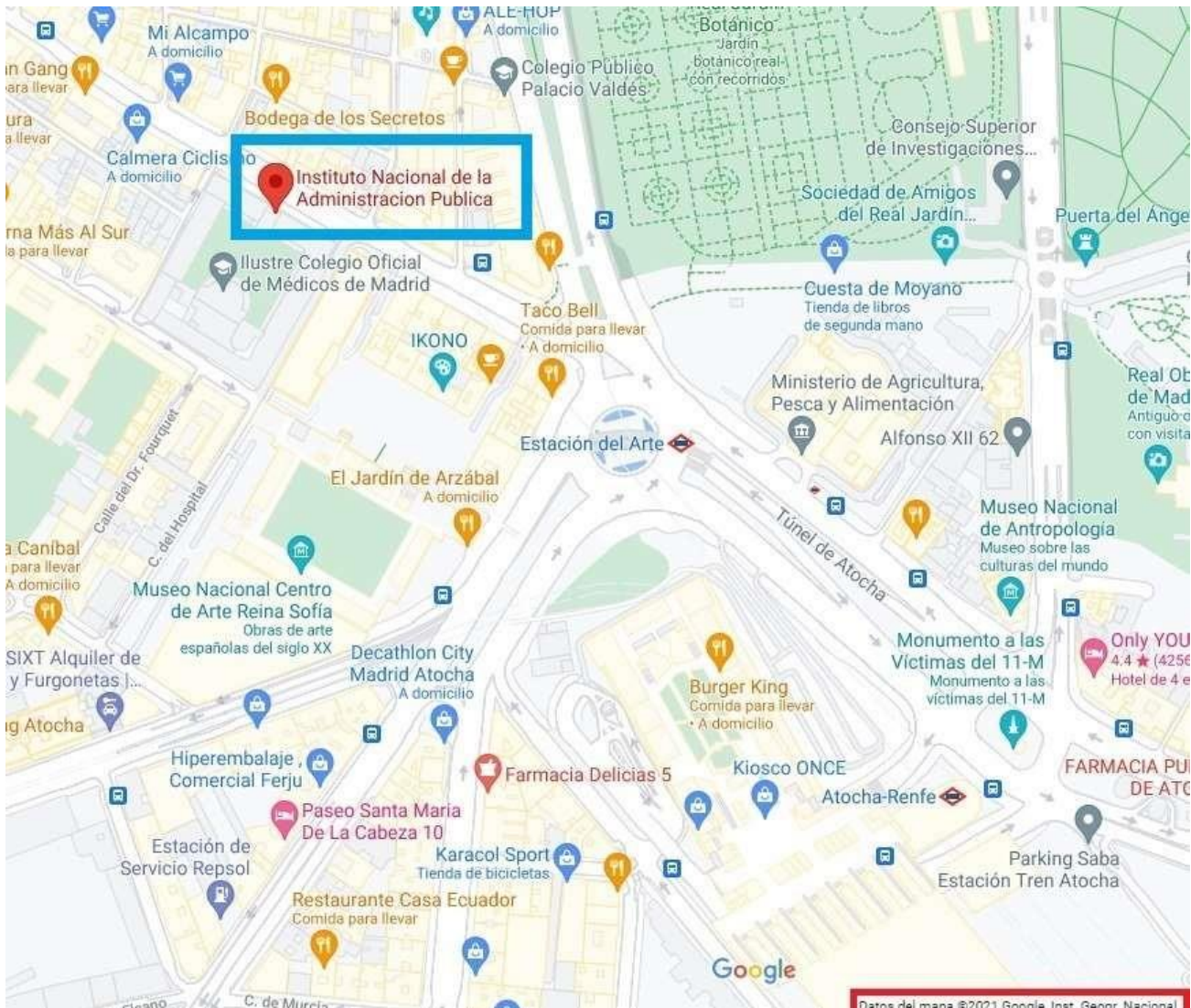


INAP

12. DATOS COMPLEMENTARIOS

Direcciones postales, telefónicas y electrónicas. Horarios de atención al público.

12.1. Sede principal. Madrid, calle de Atocha



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 con parada próxima: 6, 10, 14, 26, 27, 32, 34, 37, 45.

Tren de cercanías: estación de Atocha.

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

12.1.1. Información y registro

Horario:

- De 9:00 a 14:30 horas, de lunes a viernes.

Teléfono: 91 273 91 27

Correo electrónico: inforinap@inap.es.

12.1.2. Biblioteca

Horario de la sala de lectura:

- De 09:00 a 18:00 horas ininterrumpidamente, de lunes a jueves.
- De 09:00 a 14:00 horas, viernes.
- Agosto: cerrado.

Teléfono: 91 273 92 81

Correo electrónico: biblioteca@inap.es.

12.1.3. Librería

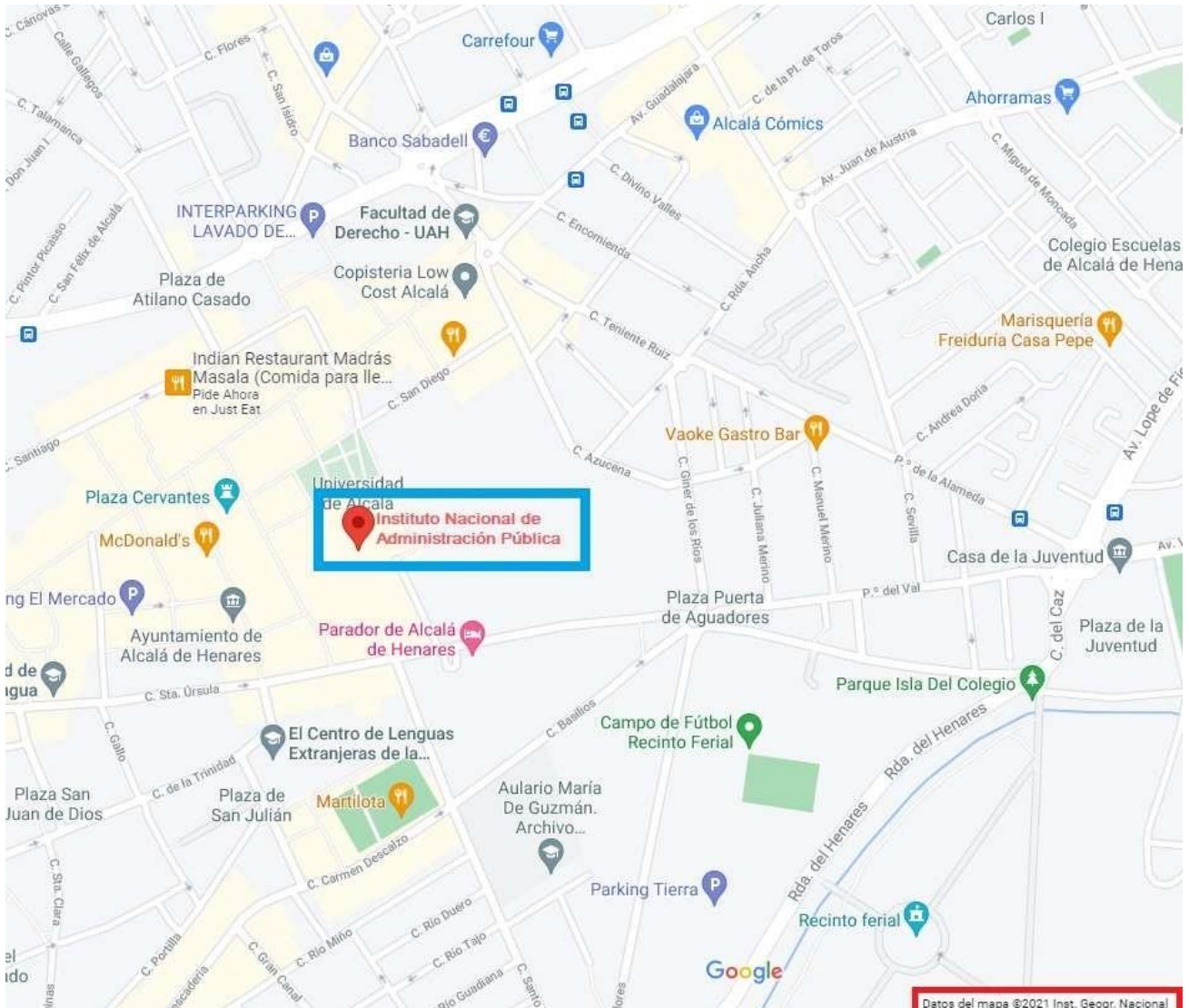
Horario:

- De 09:00 a 18:00 horas ininterrumpidamente, de lunes a jueves.
- De 09:00 a 14:00 horas, viernes.
- Agosto: cerrado.

Teléfono: 91 273 92 81

Correo electrónico: publicaciones@inap.es.

12.2. 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, L5, 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.

12.3. Página web del INAP

<http://www.inap.es>.

12.4. Redes sociales del INAP

- INAP Social - La Red Social Profesional de la Administración Pública:
<https://social.inap.es>.
- Twitter:
https://twitter.com/INAP_ES.
- Facebook:
<https://www.facebook.com/inap.es>.
- LinkedIn:
<https://www.linkedin.com/company/instituto-nacional-administracion-publica>.
- YouTube:
<https://www.youtube.com/channel/UCvjvyMsqqXgVVGH5lf-sfvA>.

13. 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.

14. CONTACTE CON NOSOTROS

Existe, a disposición de la ciudadanía 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 Aprendizaje: formacion@inap.es.
 - Formación directiva: fd@inap.es.
 - Formación en materias generales: fg@inap.es.
 - Formación en tecnologías de la información y comunicaciones: ft@inap.es.
 - Formación en idiomas: fi@inap.es.
 - Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas: fedap@inap.es.
- Subdirección de Formación Local: fl@inap.es.
- Comisión Permanente de Selección: cps@inap.es.
- Subdirección de Selección: seleccion@inap.es.
- Centro de Estudios y Gestión del Conocimiento: centroestudios@inap.es.
 - Biblioteca: biblioteca@inap.es.

- Publicaciones: publicaciones@inap.es.
- Investigación: investigacion@inap.es.
- Becas: becas@inap.es.
- Gerencia: gerencia@inap.es.
- Secretaría de Dirección: direccion@inap.es.
- Unidad de Apoyo: uapoyo@inap.es
- Asuntos internacionales: internacional@inap.es.
- Consultas técnicas y resolución de problemas técnicos en el acceso a los servicios *on line* del INAP: cau@inap.es.
- Información técnica sobre la INAP Social - La Red Social Profesional de la Administración Pública: ai.incidencias@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.

15. FECHA DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Esta carta de servicios fue publicada en 2022.

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.