

Formas de comunicación y participación ciudadana:

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- Portal Web: www.inafocam.edu.do
- Portal de transparencia: www.inafocam.edu.do/transparencia
- Correo electrónico: info@inafocam.edu.do
- Oficina de acceso a la Información Pública: 809-535-8006 Ext.: 101
- Correo electrónico: libreacceso@inafocam.edu.do
- Redes Sociales: [inafocamrd](#)   

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/buzon/

■ **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.

Medidas de subsanación:

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos, puede elevar su queja a través de la unidad responsable de Carta Compromiso al Inafocam; y el ciudadano recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, ofreciendo disculpas e informado las razones del incumplimiento y las medidas que serán adoptadas para la solución y evitar recurrencia.



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

Departamento de Becas

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

Horario: 7:30 a.m. a 3:30 p.m. de lunes a viernes

Unidad responsable de la carta compromiso

Departamento de Planificación y Desarrollo

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

Horario: 7:30 a.m. a 3:30 p.m. de lunes a viernes

Las solicitudes de servicios pueden ser canalizadas a través de las 18 Regionales y 104 Distritos Educativos del MinerD ubicados en toda la geografía nacional.



El programa Carta Compromiso al Ciudadano 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.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Vigencia junio 2025 - junio 2027



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.**

Misión:

Garantizar la formación, capacitación y actualización del personal docente del sistema educativo dominicano mediante programas innovadores y de calidad, alineados con las políticas educativas y la mejora de los aprendizajes.

Visión:

Ser una institución líder promoviendo prácticas educativas innovadoras y de calidad, reconocida nacional e internacionalmente por su compromiso con el desarrollo personal y profesional docente.

Valores:

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

- Innovación
- Calidad
- Excelencia
- Liderazgo
- Ética
- Responsabilidad Social
- Transparencia

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.

Las leyes, ordenanzas y decretos que constituyen el marco regulatorio de esta Institución son:

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley General de Educación No. 66-97, gaceta oficial No. 9951, del 10 de abril del año 1997, donde se crea el Inafocam.
- Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030 (Ley 1-12, línea de acción 2.1.1.4).
- Ordenanza No.25-2017 que establece El Reglamento del Inafocam.
- Ordenanza No.8 '2004 que establece El Sistema de Formación Docente.
- Decreto 396-00 sobre Reglamento Orgánico de la Secretaría de Estado de Educación.
- Resolución Marco de Normativo para la Formación Docente de la República Dominicana 01-23

Compromisos de calidad

| Servicio | Atributo de Calidad | Estándar | Indicador |
|---|----------------------|----------|---|
| Becas para Formación Inicial | Fiabilidad | 85% | Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral) |
| | Accesibilidad | 85% | Porcentaje de satisfacción de los usuarios encuestados (trimestral) |
| | Tiempos de Respuesta | 85% | Porcentaje de solicitudes de becas otorgadas / becas solicitadas (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. |

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.

Todos nuestros programas académicos están diseñados con el fin de brindar una educación de calidad y ofrecer acceso a cualquier persona sin importar su género, condición física-motora, creencias o preferencias. Para facilitar el ingreso a las instalaciones, se realizó una mejora de señalización en sus oficinas, acondicionándolas para que una persona discapacitada pueda directamente realizar sus solicitudes de servicios sin dificultad.

Deberes del ciudadano:

1. Mantener una conducta ética y moral acorde con las normativas de la Institución formadora y el Inafocam.
2. Cumplir y respetar las normas institucionales.

Catálogo de Servicios



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.