



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Avanzamos para ti”

14 de julio 2022
Santo Domingo, R. D.

011351

Señor
Paul Almánzar Hued
Director Ejecutivo
Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA)
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Almánzar:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No.204-2022**, que aprueba por 2 años la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,


Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DDMSP
DDMSP- 22-0374



RNC-401-03674-6
“AVANZAMOS PARA TI”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución Núm. 204-2022, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA).

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanción e Información Complementaria.

Resolución Núm. 204-2022, Aprobatoria de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA).-



CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, promulgada el 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos de fecha 7 de julio de 2022, mediante la cual solicita la Aprobación de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA).

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO I. Se aprueba formalmente la Primera Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

Resolución Núm. 204-2022, Aprobatoria de la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA).-



ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PARRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

ARTÍCULO 3: Se dispone la notificación de la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y a la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), para los fines correspondientes.

Dada y firmada en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los doce (12) días del mes de julio del año dos mil veintidós (2022).



Lic. Darío Casillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Formas de Participación Ciudadana

 info@inaguja.gob.do

 www.inaguja.gob.do

 809-566-2170

 **Redes sociales:**

 Industria Nacional de la Aguja

 @Inagujard

 inagujard

 inaguja2013

Quejas y Sugerencias:

La Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), cuenta con diferentes medios donde los ciudadanos pueden expresar sus quejas, sugerencias y/o felicitaciones. El tiempo de respuesta a las mismas será de de 15 laborables días a partir de la recepción.

• Buzón de Quejas y Sugerencias Físico:

Ubicado en la oficina principal y en la planta de producción.

• Línea *311.

Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

• Vía Electrónica:

Chat institucional: <https://www.inaguja.gob.do>

Medidas de Subsanación:

Si por alguna circunstancia no se brinda un servicio óptimo al ciudadano, la máxima autoridad enviará una comunicación presentando disculpas por no haber obtenido lo requerido en tiempo oportuno. Será enviado en un plazo no mayor de 15 días laborables, según la complejidad de los casos.

Datos de Contacto:

Los ciudadanos pueden contactarse con la institución por los siguientes medios:

Calle Luis. E. Pérez No, 49, Ensanche La Fe Santo Domingo, República Dominicana.

Número de contacto:

Tel: (809)566-2170 Ext./Fax: (809)565-5624

Horarios de oficina:

Lunes a viernes: de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



Unidad Responsable de la Carta Compromiso:

El Departamento de Planificación y Desarrollo es el área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso al Ciudadano.

Horario de atención: 08:00a.m. a 04:00p.m.

Contacto: 829-257-5572



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 brinda a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

INDUSTRIA NACIONAL DE LA AGUJA
INAGUJA

**CARTA COMPROMISO AL
CIUDADANO**

Julio 2022-Julio 2024

C.M.
d/o Jm

Datos identificativos:

¿Quiénes somos?

La Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), es una institución dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) desde el 22 de octubre de 2013 mediante el decreto No. 308-13. Nuestra razón de ser es la formación mujeres en el sector textil y en las manualidades, para así insertarlas en el proceso productivo la nación, fomentando la creación de micro-empresas en la industria de confección textil en todo el país, a fin de promover y dar seguimiento a los nuevos agentes de producción.

Misión:

Promover y desarrollar programas académicos en la industria textil, fomentando la creación de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), al igual que la confección de prendas de vestir, ejecutivas y operativas, para impulsar el desarrollo económico del sector, y con ello mejorar la calidad de vida de las dominicanas y dominicanos.

Visión:

Ser una institución reconocida por capacitar, fomentar y promover el desarrollo integral y social de las microempresas en el sector textil, brindando una propuesta innovadora y vanguardista a las ciudadanas y ciudadanos dominicanos.

Valores:

Igualdad y equidad, responsabilidad social, innovación, transparencia, compromiso con el ciudadano y excelencia.

Normativas:

- * Oficio número 16395 del 28 de agosto de 1958 que crea la Industria Nacional de la Aguja.
- * Decreto 308-13 del 22 de octubre de 2013, que transfiere la Industria Nacional de la Aguja al Ministerio de Industria Comercio y MIPYMES.
- * Decreto número 457-20 del 9 de septiembre de 2020, que designa a Peul Almánzar Hued como Director Ejecutivo de la Industria Nacional de la Aguja.

Inclusión:

La Industria Nacional de la Aguja, con el propósito de facilitar una experiencia de calidad a todos los usuarios, contiene una plataforma digital para realizar los procesos de inscripción de capacitaciones de forma rápida y segura. Así mismo, en esta página web, existe un ícono de accesibilidad que facilita la experiencia de aquellos usuarios que contemplan problemas de lectura o poca visión. Igualmente, la institución cuenta con un parqueo para personas en situación de discapacidad, que asegura la comodidad de los mismos en su tiempo en las instalaciones.



Atributos de Calidad:

Amabilidad: el trato que reciben los ciudadanos es fundamental para el proceso de aprendizaje, por lo que ha de garantizarse un ambiente de clases que permita la buena convivencia.

Profesionalidad: nuestro compromiso es ofrecer un servicio con los estándares establecidos, basados en la calidad en capacitación en el área textil.

Fiabilidad: ofrecemos un producto fiable, con enseñanza/aprendizaje de calidad, con facilitadores altamente capacitados y actualizaciones que nos mantienen a la vanguardia.

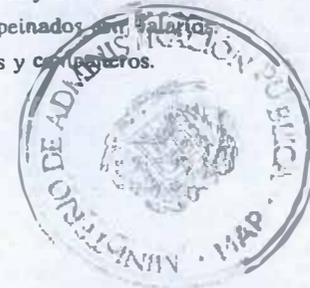
Accesibilidad: nos comprometemos a ser una institución aperturada a la diversidad, por lo que a través de nuestros medios comunicativos llegamos al usuario.

Compromisos de Calidad:

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores	
Capacitación	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los ciudadanos.	ESCANEA:  Para acceder a más información sobre las capacitaciones, escanea el Código QR y accede al catálogo de servicios.
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los ciudadanos.	
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los ciudadanos.	
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los ciudadanos.	

Deberes del Ciudadano:

1. Asistir puntualmente a las clases durante el desarrollo de la acción formativa en el día y hora acordada.
2. Cumplir rigurosamente con sus obligaciones académicas y la entrega de asignaciones en el tiempo indicado.
3. Responsabilizarse de los equipos, maquinarias, materiales o insumos que les sean facilitados por la INAGUJA para el desarrollo de las actividades académicas.
4. Preservar, cuidar y mantener el buen estado de las instalaciones, los recursos y demás bienes de la INAGUJA.
5. Los participantes deben vestir adecuadamente, sin escotes, mini faldas, ni peinados con volantes.
6. Mantener un ambiente de tolerancia y un trato respetuoso con facilitadores y compañeros.
7. Colaborar con la limpieza del aula.



C.M
D/O
Jm