

## 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 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

### 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



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

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 2024-Julio 2026



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

# 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 Paul 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 contemplen 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.	<b>ESCANEA:</b>  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 estrafalarios.
6. Mantener un ambiente de tolerancia y un trato respetuoso con facilitadores y compañeros.
7. Colaborar con la limpieza del aula.