



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO al USUARIO

AENOR

CARTAS
DE SERVICIO

UNE 93200

www.map.gob.do

 @MAPRDO



Ministerio de Administración Pública RD



@map.rdo



IDENTIFICACIÓN, OBJETIVOS Y FINES

El Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector del empleo público y de los distintos subsistemas y regímenes previstos por la Ley 41-08, de Función Pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, del desarrollo del Gobierno Electrónico y de los procesos de evaluación de la gestión institucional, además de impulsar la aplicación de modelos de gestión de calidad, promoviendo la mejora continua de los servicios que el Estado ofrece a los ciudadanos.

Se elabora y se hace pública la presente Carta con el objetivo de comunicar los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asociados a los mismos, así como los derechos y obligaciones de los usuarios, con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas.

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

El MAP, en su Plan Estratégico Institucional 2020-2024, estableció su pensamiento estratégico estableciendo su misión, visión y valores:

MISIÓN

Contribuir al fortalecimiento, la innovación y modernización de la Administración Pública, a través de la modificación y eficiencia de los organismos públicos, la profesionalización de los servidores públicos y el impulso a la calidad en la gestión de los servicios.

VISIÓN

Ser reconocido como órgano rector del fortalecimiento institucional y la profesionalización de la función pública, por nuestros aportes a la consolidación de una Administración Pública efectiva, racional e innovadora, capaz de brindar servicios de calidad.

VALORES

- 1. Vocación de servicio:** Estamos comprometidos, con dedicación, esmero, calidez y equidad, para la satisfacción de nuestros usuarios.
- 2. Calidad:** Impulsamos el establecimiento de una Cultura de Calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, a fin de satisfacer los requerimientos y expectativas de los ciudadanos-clientes del Sector Público Dominicano.
- 3. Innovación:** Búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe, para dar solución a un problema o facilitar una actividad.
- 4. Transparencia:** Rendimos cuentas de nuestro accionar a la ciudadanía, abiertos siempre al escrutinio público.
- 5. Integridad:** Somos y actuamos con honradez, rectitud y transparencia, valorando la convivencia con los demás y con una actitud consecuente con los principios que profesamos.



POLÍTICA DE CALIDAD

La política de la calidad del MAP constituye la máxima expresión de lineamientos por parte de la Alta Dirección en torno a la gestión de la calidad. Su versión vigente busca que los esfuerzos institucionales relativos a la calidad se centren en la mejora consistente de sus procesos y en el desarrollo de una cultura de calidad y excelencia. La política de la calidad, línea rectora del accionar institucional en materia de gestión de la calidad, establece que:

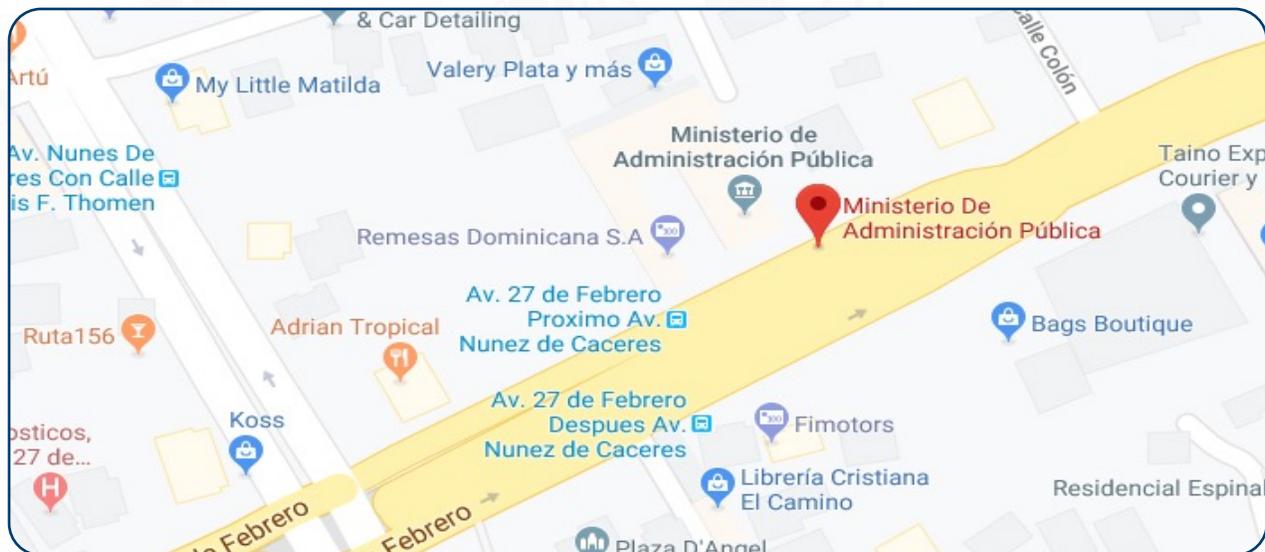
En el Ministerio de Administración Pública asumimos el compromiso de prestar servicios de calidad que contribuyan al fortalecimiento, innovación y modernización de la Administración Pública, cumpliendo los requisitos aplicables.

Nuestro liderazgo impulsa el desarrollo de una cultura enfocada en la búsqueda de la excelencia, contando con un personal competente y altamente calificado, comprometidos con la satisfacción de los requerimientos y expectativas de las partes interesadas, y la implementación de acciones para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, elevando el desempeño de los procesos institucionales.

DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Dirección: El Ministerio de Administración Pública tiene su sede en la Av. 27 de febrero No. 419, El Millón II, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana. Existen medios de transporte público y privado que brindan servicios con acceso al MAP.

Acceso en vehículo privado y taxi	Por la Av. 27 de febrero, No. 419
Acceso en vehículos público (autobús o carros públicos)	Por la Av. 27 de febrero, No. 419



Dirección del MAP en el mapa de Santo Domingo: Av. 27 de febrero No. 419, El Millón II, Santo Domingo, D. N., Rep. Dominicana

Horario regular de servicio:

La institución mantiene un horario de servicios de **lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Apartado Postal 20031

Teléfono: 809-682-3298

Faxes: 809-688-6040 / 809-686-6652

Email: info@map.gob.do

Página web: www.map.gob.do

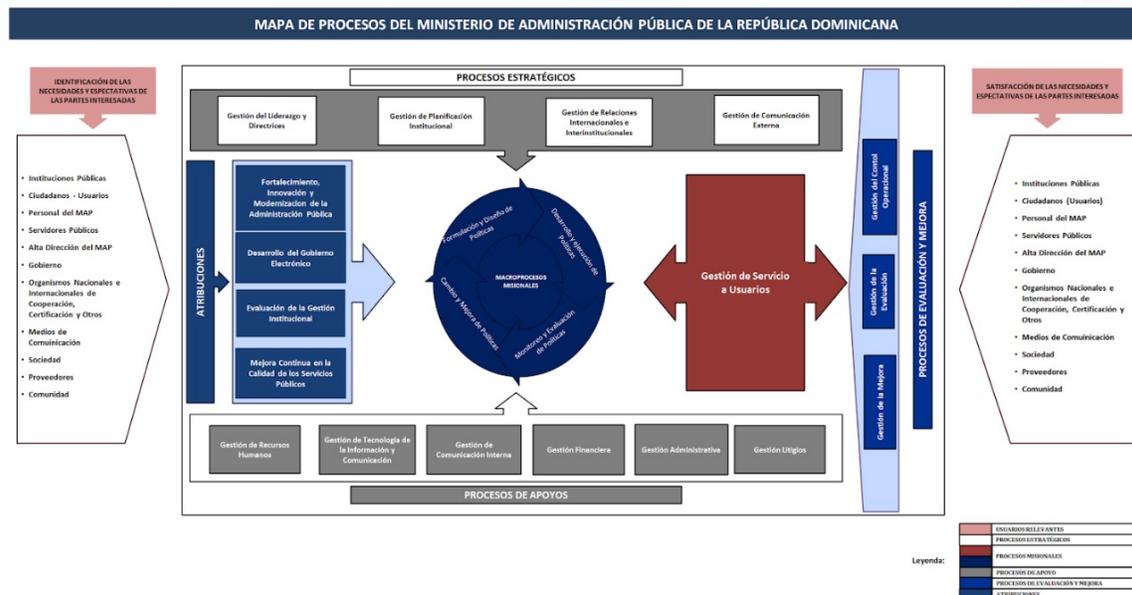
NORMAS REGULADORAS

Las normas reguladoras pueden consultarse a través del enlace de nuestra página web <https://map.gob.do/transparencia/base-legal-de-la-institucion/>

- Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.
- Ley 247-12 Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Otras legislaciones aplicables.
- Norma ISO 9001 (versión vigente).
- Norma UNE 93200 (versión vigente).

PROCESOS VINCULADOS LA CARTA COMPROMISO

A través de un proceso sistemático de identificación-actualización de su inventario de procesos, con su posterior reclasificación, el Ministerio de Administración Pública desarrolló y aprobó su más reciente versión del Mapa de Procesos, documento que presenta la interacción general de los macroprocesos y procesos institucionales. Estos procesos facilitan la prestación de los servicios ofrecidos en la presente carta, los cuales están orientados hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes, y el cumplimiento de las funciones del MAP, establecidas en la Ley No. 41-08 de Función Pública y la Ley No. 247-12 Orgánica de la Administración Pública, entre otras normativas aplicables.





Cada uno de estos procesos ha sido caracterizado a nivel pertinente (proceso, subproceso y/o actividad), a fin de facilitar la determinación de: objetivo, entradas, actividades y sus responsables, salidas, entre otros aspectos.

AREAS RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

- Dirección de Desarrollo Organizacional y Remuneraciones
- Dirección de Mejora Regulatoria
- Dirección de Servicios Públicos
- Dirección de Reclutamiento y Selección
- Dirección de Sistemas de Carrera
- Dirección de Evaluación del Desempeño Laboral
- Dirección de Relaciones Laborales
- Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional
- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
- Oficina de Acceso a la Información

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El MAP, a través de las áreas responsables de los servicios y de la Dirección de Sistemas de Gestión Internos, se asegura que los compromisos e indicadores contenidos en la Carta Compromiso reflejen la realidad del servicio ofrecido y de todas aquellas actualizaciones relacionadas al presente documento.

La Dirección de Sistemas de Gestión Internos tiene la responsabilidad de brindar información sobre la Carta Compromiso y sus resultados. Esta se encuentra ubicada en las instalaciones de la sede central del MAP, con el teléfono 809-682-3298, ext. 2340, y el correo electrónico sistemasdegestion@map.gob.do.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir información y orientación, siendo asesorados sobre los trámites y requisitos que debe cumplir, a fin de recibir el servicio.
- Recibir de manera gratuita todos los servicios prestados por el Ministerio.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de embarazadas, personas en situación de discapacidad y adultos mayores.
- Ser tratado con respeto, cortesía, consideración y deferencia por parte de los servidores de este ministerio.
- Expresar su propia valoración y opinión respecto a los servicios recibidos, además de presentar quejas y reclamaciones por la omisión de algún trámite o retrasos en los procedimientos en los que esté interesado, y a reclamar ante cualquier negligencia, alteración o anomalía en el funcionamiento de los servicios que presta el MAP.
- Recibir servicios en forma ágil, oportuna y veraz, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas fijadas por el MAP.
- Conocer el estado de tramitación de los servicios que haya solicitado, obtener copias de los documentos contenidos en ellos, y que la organización se pronuncie de manera expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- Identificar a las autoridades y al personal involucrado en los procesos que generan los servicios que se le ofrecen, y exigir responsabilidades cuando legalmente le corresponda.



- Obtener acuse de recibo de los documentos que deposite, con firma del funcionario receptor y sello de la institución, y no presentar documentos no exigibles de acuerdo con la ley o que ya obren en poder del organismo.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS-PERSONAS NATURALES

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico específico a los servicios del MAP.
- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad, tramitando sus solicitudes en el formato establecido.
- Observar un trato respetuoso con el personal al servicio del MAP.
- Cumplir con cada uno de los requisitos y documentaciones necesarias para la prestación del servicio.
- Respetar el orden y plazos establecidos para las solicitudes y trámites.
- Cooperar con el orden y la limpieza de los establecimientos de la organización.
- Colaborar con el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS-INSTITUCIONES

- Cumplir con los requisitos aplicables para la aceptación de las solicitudes de servicios.
- Participar en los talleres y acciones formativas desarrolladas por el MAP, a fin de dar a conocer los requisitos y las condiciones para la prestación de los servicios:
 - o *Garantizar la presencia y participación de los convocados.*
 - o *Garantizar la infraestructura necesaria para impartir los talleres y formación, en caso de que aplique.*
- Cumplir con los compromisos asumidos en las asesorías prestadas e implementar las acciones requeridas, así como evaluar sus resultados.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La Carta Compromiso y los resultados de los compromisos se publican a través de las siguientes formas:

- **La comunicación interna:**

Mediante los reportes e informes elaborados para tales fines de manera específica.

- **La comunicación externa:**

La Carta Compromiso y los resultados de los indicadores podrán consultarse a través de la página web del Ministerio en el enlace <https://map.gob.do/carta-compromiso-map/>



FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios personas naturales/instituciones pueden emitir sugerencias para mejorar la Carta Compromiso del MAP mediante los mecanismos formales establecidos:

- Encuestas o estudios de opinión y satisfacción.
- Reuniones con grupos de interés.
- Contacto directo mientras se presta el servicio.
- Buzones de sugerencias.

Las sugerencias serán consideradas y tenidas en cuenta para las posteriores revisiones de la Carta.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Cuando los servicios prestados por el MAP incumplan los compromisos de calidad contraídos, las personas y las instituciones afectadas podrán comunicarlos a través de la presentación de quejas y reclamaciones.

En los casos de incumplimiento de los compromisos de calidad asociados al atributo “tiempo”, el área responsable de la prestación del servicio, como medida de subsanación o compensación, deberá remitir en un plazo no mayor de 7 días laborales a partir de la fecha en que debió ser entregado el servicio, una comunicación o correo electrónico a los usuarios ciudadanos o sus representantes. Para los usuarios institucionales, deberán, como medida de compensación, clasificar el servicio como prioritario, estableciendo las medidas requeridas para su atención bajo dicha clasificación. En todos los casos (indistintamente del atributo comprometido), los incumplimientos a los compromisos de calidad serán tratados como entradas del procedimiento interno para la gestión de la mejora y acciones correctivas. De igual forma, la Dirección de Sistemas de Gestión Internos vigilará el cumplimiento de estas acciones y elaborará un reporte que será remitido al Ministro y al Viceministro correspondiente, informando sobre los servicios en los cuales se haya presentado el incumplimiento.

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos e instituciones pueden presentar sugerencias, quejas y reclamaciones de la siguiente manera:

- **Personal:** cuando el usuario/a se acerca a realizar su reclamo, queja o sugerencia ante un/una empleado/a de la institución, dentro del horario laboral establecido.
- **Telefónica:** cuando cualquier usuario/a se comunica con la institución ante los responsables de los servicios a través de la línea telefónica central 809-682-3298.
- **Buzón de sugerencias físico:** Utilizando el formato proporcionado por el MAP. En la recepción de la sede de la institución se encuentra un buzón de quejas y sugerencias con formularios en blanco, donde los usuarios pueden expresar cualquier información relacionada con el servicio brindado.
- **Correspondencia física:** comunicaciones enviadas por correspondencia a la dirección: Av. 27 de febrero No. 419, sector El Millón II. Santo Domingo, Rep. Dom.
- **Correspondencia digital:** comunicaciones enviadas a través del correo electrónico [info@map.gob.do/](mailto:info@map.gob.do) transparencia@map.gob.do y cuentas de las redes sociales del



Ministerio de Administración Pública (Facebook: @ministerio de administración pública / X (Twitter) @maprdo e Instagram: @map.rdo). Así como también a través de la Línea 311.

Para el 100% de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas con la identificación del usuario (Nombre, número de teléfono o correo electrónico) será acusado su recibo en un plazo de 5 días laborables.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PLAZO DE VIGENCIA

En enero de 2025, la nueva versión de la Carta Compromiso del MAP ha sido aprobada por el Sr. Sigmund Freund, Ministro de Administración Pública, y su vigencia iniciará a partir del mes de febrero de 2025, manteniendo su vigencia hasta su revisión y actualización en enero del 2027, siempre y cuando los servicios comprometidos no sufran cambios significativos.

ATRIBUTOS DE CALIDAD: DESCRIPCIÓN

Como parte del compromiso institucional de orientación hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, esta versión de la carta compromiso del MAP incorpora nuevos atributos de calidad. A continuación, se describe el concepto general que deberá entenderse en relación con el atributo comprometido.

ATRIBUTO DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1. Tiempo de respuesta	Compromiso establecido a fin de dar respuesta a las solicitudes de servicio en los plazos establecidos. Mide la capacidad de prestar el servicio cumpliendo dichos plazos.
2. Satisfacción con el tiempo	Percepción de los usuarios sobre el grado en que el tiempo utilizado para brindarle el servicio cumple las necesidades o expectativas.
3. Acceso al servicio	Percepción de los usuarios sobre el grado en que la facilidad para obtener el servicio, así como los canales de comunicación y localización facilitados cumplen las necesidades o expectativas.
4. Profesionalidad	Percepción de los usuarios sobre el grado en que el personal que le ofrece una asistencia en la gestión del servicio demuestra conocimiento del servicio y evidencia poseer el nivel técnico o profesional acorde las necesidades o expectativas.
5. Atención personalizada	Percepción de los usuarios sobre el grado en que la institución y su personal han demostrado poseer la capacidad de ejecutar el servicio de forma confiable y cuidadosa sin contratiempos ni inconvenientes, acorde las necesidades o expectativas.



RELACION DE SERVICIOS, COMPROMISOS DE CALIDAD, INDICADORES Y METAS

Servicios Comprometidos	Compromisos de Calidad	Atributos de Calidad	Indicadores	Nivel Esperado	Periodicidad de Divulgación
1. Asistencia técnica para la modificación de estructuras organizativas (compleja)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Satisfacción con el tiempo 2. Acceso al Servicio 3. Profesionalidad 4. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
2. Asistencia técnica para la modificación de estructuras organizativas (sencilla)					
3. Asistencia técnica para la elaboración o revisión del manual de organización y funciones					
4. Asistencia técnica para la elaboración o revisión de Carta Compromiso					
5. Asistencia técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios					
6. Asistencia técnica para la creación de carreras especiales					
7. Asistencia técnica para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo					
8. Asistencia técnica para la realización de concursos público					
9. Asistencia técnica sobre evaluación del desempeño laboral					



Servicios Comprometidos	Compromisos de Calidad	Atributos de Calidad	Indicadores	Nivel Esperado	Periodicidad de Divulgación
10. Asistencia técnica para la aplicación del modelo de Excelencia CAF	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Satisfacción con el tiempo 2. Acceso al Servicio 3. Profesionalidad 4. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Completar las asistencias técnicas para la aplicación del modelo de Excelencia CAF dentro del plazo máximo de 25 días laborables	5. Tiempo de respuesta	Porcentaje de solicitudes de asistencias técnicas para la aplicación del modelo de Excelencia CAF completadas dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
11. Asistencia técnica para la aplicación de encuesta de clima organizacional	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Satisfacción con el tiempo 2. Acceso al Servicio 3. Profesionalidad 4. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Remitir el informe sobre la aplicación de encuesta de clima organizacional a la institución (Una vez cerrado el plazo en el sistema SECAP) en un plazo máximo de 20 días laborables	5. Tiempo de respuesta	Porcentaje informes sobre la aplicación de encuesta de clima organizacional remitidos a las instituciones dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
12. No objeción sobre Reajustes Salariales	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir no objeción sobre reajustes salariales dentro del plazo máximo de 16 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de no objeciones sobre reajustes salariales emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
13. No objeción para ingreso de personal (sencilla)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir no objeción sobre ingreso de personal sencillas dentro del plazo máximo de 15 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de no objeciones sobre ingreso de personal sencillas emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual



Servicios Comprometidos	Compromisos de Calidad	Atributos de Calidad	Indicadores	Nivel Esperado	Periodicidad de Divulgación
14. No objeción para ingreso de personal (compleja)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir no objeción sobre ingreso de personal complejas dentro del plazo máximo de 25 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de no objeciones sobre ingreso de personal complejas emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
15. No objeción para cambio de designación	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir no objeción sobre cambio de designación dentro del plazo máximo de 16 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de no objeciones sobre cambio de designación emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
16. No objeción de movimientos de servidores públicos	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir no objeción sobre movimientos de servidores públicos dentro del plazo máximo de 15 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de no objeciones movimientos de servidores públicos emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
17. Emisión de opiniones técnicas de escalas salariales	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir opiniones técnicas sobre escalas salariales dentro del plazo máximo de 30 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de opiniones técnicas sobre escalas salariales emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
18. Emisión de opiniones técnicas de incentivos y compensaciones	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral



Servicios Comprometidos	Compromisos de Calidad	Atributos de Calidad	Indicadores	Nivel Esperado	Periodicidad de Divulgación
	Emitir opiniones técnicas sobre incentivos y compensaciones dentro del plazo máximo de 30 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de opiniones técnicas sobre incentivos y compensaciones emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
19. Emisión de opiniones técnicas con base en el cumplimiento de la Ley No. 247-12 Orgánica de Administración Pública	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir opiniones técnicas con base en el cumplimiento de la Ley No. 247-12 Orgánica de Administración Pública dentro del plazo máximo de 30 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de opiniones técnicas con base en el cumplimiento de la Ley No. 247-12 Orgánica de Administración Pública emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
20. Emisión de opiniones técnicas sobre temas de sistemas de carrera	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir opiniones técnicas sobre temas de sistemas de carrera dentro del plazo máximo de 15 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de opiniones técnicas sobre temas de sistemas de carrera emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
21. Emisión de opiniones técnicas sobre temas del régimen laboral (sencilla)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir opiniones técnicas sobre temas del régimen laboral sencillas dentro del plazo máximo de 15 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de opiniones técnicas sobre temas del régimen laboral sencillas emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
22. Emisión de opiniones técnicas sobre temas del régimen laboral (compleja)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral



Servicios Comprometidos	Compromisos de Calidad	Atributos de Calidad	Indicadores	Nivel Esperado	Periodicidad de Divulgación
	Emitir opiniones técnicas sobre temas del régimen laboral complejas dentro del plazo máximo de 25 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de opiniones técnicas sobre temas del régimen laboral complejas emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
23. Emisión de opiniones técnicas sobre cálculos de beneficios laborales (sencilla)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir opiniones técnicas sobre cálculos de beneficios laborales sencillas dentro del plazo máximo de 15 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de opiniones técnicas sobre cálculos de beneficios laborales sencillas emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
24. Emisión de opiniones técnicas sobre cálculos de beneficios laborales (compleja)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir opiniones técnicas sobre cálculos de beneficios laborales complejas dentro del plazo máximo de 20 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de opiniones técnicas sobre cálculos de beneficios laborales complejas emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
25. Emisión de otorgamiento de estatus de carrera	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Emitir otorgamiento de estatus de carrera dentro del plazo máximo de 10 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de otorgamiento de estatus de carrera emitidos dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
26. Emisión de las certificaciones de estatus de carrera	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral



Servicios Comprometidos	Compromisos de Calidad	Atributos de Calidad	Indicadores	Nivel Esperado	Periodicidad de Divulgación
	Emitir certificaciones de estatus de carrera dentro del plazo máximo de 10 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de certificaciones de estatus de carrera emitidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
27. Revisión de las propuestas de manuales de cargos (sencilla)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Remitir informes de revisión de las propuestas para la actualización de manuales de cargos sencillas dentro del plazo máximo de 35 días laborables.	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de informes de revisión de las propuestas de para actualización de manuales de cargos sencillos remitidos dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
28. Revisión de las propuestas de manuales de cargos (compleja)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Remitir informes de revisión de las propuestas para la actualización de manuales de cargos complejas dentro del plazo máximo de 50 días laborables.	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de informes de revisión de las propuestas de para actualización de manuales de cargos complejas remitidos dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
29. Aprobación de cartas compromiso	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Brindar respuesta a solicitud de aprobación de las cartas compromiso dentro del plazo máximo de 10 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de solicitudes de aprobación de cartas compromiso respondidas dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
30. Aprobación de apertura de concursos públicos	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral



Servicios Comprometidos	Compromisos de Calidad	Atributos de Calidad	Indicadores	Nivel Esperado	Periodicidad de Divulgación
	Brindar respuesta a las solicitudes de aprobación de apertura de concursos públicos dentro del plazo máximo de 3 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de solicitudes de aprobación de apertura de concursos públicos respondidas dentro del plazo comprometido	100%	Trimestral
31. Atención a las solicitudes de Resolución de Conflicto en Comisión de Personal	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Satisfacción con el tiempo 2. Acceso al Servicio 3. Profesionalidad 4. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
32. Atención a las solicitudes de modificación de perfiles en SASP	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Brindar respuesta a las solicitudes modificación de perfiles de usuarios en el SASP dentro del plazo máximo de 1 día laborable	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de solicitudes de modificación de perfiles de usuarios en el SASP atendidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
33. Atención a las solicitudes de carga en el SASP de estructuras organizativas aprobadas/refrendadas	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Brindar respuesta a las solicitudes de carga en el SASP de estructuras organizativas aprobadas/refrendadas dentro del plazo máximo de 35 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de solicitudes de carga en el SASP de estructuras organizativas aprobadas/refrendadas atendidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
34. Atención a las solicitudes de acceso a la información pública (sencilla)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública sencillas dentro del plazo máximo de 10 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública sencillas atendidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual
35. Atención a las solicitudes de acceso a la información pública (compleja)	Índice de satisfacción de los usuarios igual o superior al nivel esperado	1. Acceso al Servicio 2. Profesionalidad 3. Atención Personalizada	Índice de satisfacción de los usuarios	85	Semestral
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública complejas dentro del plazo máximo de 15 días laborables	4. Tiempo de respuesta	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública complejas atendidas dentro del plazo comprometido	100%	Mensual

