

**“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. 311-2021, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI).**

**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 Subsanación e Información Complementaria.

**Resolución núm. 311-2021, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI).**

**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, del 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 2016-2020 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 Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), 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 09 de noviembre de 2021, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI). -

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 Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

---

**Resolución núm. 311-2021, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI).**

**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.** Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y del Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), para los fines correspondientes.

Dada en la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los once (11) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).



**Lic. Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública

