



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

Carta Compromiso al Ciudadano



En Proceso de Elaboración



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

Santo Domingo, D.N.

# Créditos

## **Dirección Ejecutiva**

Licda. Berlinesa Franco

## **Apoyo Institucional**

Comité de Calidad Institucional

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

## **Elaboración y Coordinación**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

## **Asesoría**

Ministerio de Administración Pública

Dirección de Simplificación de Trámites

## **Vigencia**

Junio 2018- Junio 2020

## Contenido

|  |           |
|--|-----------|
| PRÓLOGO .....  | 5         |
| <b>1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL .....</b>  | <b>7</b>  |
| 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN .....   | 8         |
| 1.2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....                                      | 11        |
| 1.3. MAPA DE PRODUCCION.....   | 12        |
| 1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN .....  | 14        |
| 1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS .....                                    | 15        |
| 1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....  | 17        |
| <b>2. COMPROMISO DE CALIDAD OFRECIDOS .....</b>  | <b>18</b> |
| 2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....  | 19        |
| 2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD .....  | 20        |
| 2.3. COMPROMISOS DE MEJORA.....  | 20        |
| 2.4. FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GENERO<br>20                        |           |
| 2.5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCION DE<br>RIESGOS LABORALES.....       | 20        |
| <b>3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN .....</b>   | <b>21</b> |
| 3.1. FORMAS DE PRESENTACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....  | 22        |
| 3.2. ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO<br>PRESTADO ADECUADAMENTE .....  | 23        |
| <b>4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA .....</b>   | <b>24</b> |
| 4.1. OTROS DATOS DE INTERES SOBRE LA INSTITUCION Y SUS SERVICIOS .....   | 25        |
| 4.2. DATOS DE CONTACTO.....  | 34        |
| 4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCION RESPONSABLE DE<br>LA CARTA COMPROMISO..... | 34        |
| 4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN .....  | 35        |

# PRÓLOGO



En el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), tenemos el enorme agrado de presentar nuestra primera edición de la Carta Compromiso al Ciudadano, donde damos a conocer como institución el compromiso en la mejora continua de los procesos institucionales y una cultura activa de calidad en el servicio ofertado a los niños, niñas y sus familias.

La Carta Compromiso al Ciudadano es una herramienta de calidad y participación ciudadana, la cual, a través de un documento público, accesible, descrito de forma clara y sencilla la Institución explica su misión, visión, objetivos, los derechos y deberes de los ciudadanos, grupos de interés y beneficiarios, así como la forma de acceder a los servicios, la calidad intrínseca de los mismos, los compromisos asumidos con la mejora continua, los plazos para la entrega de los servicios solicitados, así como la descripción de los mecanismos de acceso a la información institucional y participación del ciudadano. Como objetivo principal, esta carta establece un programa de mejora en la administración pública incentivando la participación ciudadana y la transparencia institucional.

Para el INAIPI, la atención integral a los niños, niñas y sus familias es una responsabilidad social avalada en una política pública que aspira responder las necesidades y expectativas ciudadanas mediante la implementación de las mejores prácticas institucionales. En el cumplimiento para el logro de las metas presidenciales establecidas al 2020 de mejorar continuamente los procesos, el INAIPI está inmerso en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), buscando garantizar un sistema efectivo que permita gestionar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

La realización de esta Carta constituye un gran avance como institución gubernamental al procurar un servicio de calidad basado en la satisfacción ciudadana, como es el deseo de la gestión que lleva a cabo nuestro Presidente, Licdo. Danilo Medina Sánchez. Desde el INAIPI nos esforzamos cada día para ser unas de las instituciones gubernamentales reconocidas por la ciudadanía como una entidad que brinda un servicio excelente, apegada a las políticas sectoriales sobre la primera infancia.

Atentamente,

**Licda. Berlimesa Franco Vda. De Los Santos**  
Directora Ejecutiva



## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL



## 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), es la institución responsable de gestionar la prestación de servicios de atención integral de calidad a niños y niñas durante la Primera Infancia, es decir de 0 a 5 años de edad, y a sus familias.

Es una de nuestras prioridades favorecer las condiciones para que las familias y las comunidades se integren en la gestión, seguimiento y cuidado de los servicios, propiciando así la generación de corresponsabilidad social.



### 1.1.1. MISIÓN:

Somos una institución gubernamental que garantiza servicios de Atención Integral de Calidad a niños y niñas, desde la gestación hasta los cinco años de edad, con la participación de las familias y las comunidades, articulando el funcionamiento de redes de servicio con entidades públicas y privadas.

### 1.1.2. VISIÓN:

Ser en el 2020 un referente nacional por la cobertura y calidad de los servicios prestados a los niños, niñas y sus familias; reconocida como una institución pública eficaz y eficiente.

### 1.1.3. VALORES

- Compromiso
- Integridad
- Respeto
- Sentido de pertenencia

### 1.1.4. FUNCIONES PRINCIPALES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

- Gestionar la prestación de servicios esenciales a niños y niñas de cero a cinco años, y las redes de esos servicios, en lo que corresponda a sus familias y comunidades.
- Trabajar en el fortalecimiento de las competencias de las familias en las buenas prácticas de crianza a sus hijos e hijas.
- Garantizar el cumplimiento de las normas y estándares de calidad definidos en el Modelo Atención Integral de la Primera Infancia.
- Coordinar y realizar alianzas con organismos estatales y privados, organizaciones no gubernamentales, organizaciones basadas en la fe y organizaciones de base social y comunitaria, a nivel nacional y local.
- Realizar alianzas con el sector privado y organismos de cooperación internacional a fin de lograr apoyo técnico y financiero para el fortalecimiento institucional del INAIPI y la prestación de sus servicios.
- Promover la formación continua de los recursos humanos de los diferentes servicios de atención, en articulación con las instituciones correspondientes, a la vez que propiciamos la participación activa de las familias y comunidades en la cogestión de los servicios de atención integral a la primera infancia, en un marco de corresponsabilidad.
- Asegurar la integridad física y psicológica de los niños y las niñas de 0 a 5 años de edad.

- Promover la realización de estudios e investigaciones sobre el desarrollo de la prestación de servicios a la Primera Infancia, de cara a la reorientación y fortalecimiento de los programas implementados.

1.1.5. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL INAIPI

| DATOS IDENTIFICATIVOS DEL INAIPI |  |
|----------------------------------|--|
| NOMBRE                           | INSTITUTO NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCA                 |
| DIRECCION                        | Av. Bolívar esquina Nicolás de Bari no. 61, La Esperilla, Distrito Nacional. |
| TELEFONO                         | (809) 545-5147   |
| HORARIO                          | De lunes a viernes de 8:30 a. m. hasta las 4:30 p. m                         |
| FAX                              | (809) 688-1500   |
| WEBSITE                          | <a href="http://www.inaipi.gob.do">www.inaipi.gob.do</a>                     |
| RNC                              | 430-159972   |
| BASE LEGAL                       | Decreto No. 102-13 del Antecedentes Poder Ejecutivo.                         |
| NATURALEZA                       | Política pública orientada a la Primera Infancia                             |





## 1.2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN



El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI) fue creado mediante decreto No. 102-13 del Antecedentes Poder Ejecutivo. Este se crea

como un órgano desconcentrado, territorial y funcionalmente, adscrito al Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), hasta que sea promulgada la Ley del Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia, que le conferirá autonomía y descentralización.

Sin embargo, no fue sino hasta diciembre de 2014 cuando, mediante resolución, fue designada la Dirección General del Instituto y fue en Enero 2015 cuando se dio inicio a sus operaciones; habiéndose declarado previamente el mismo como "Año de la Atención Integral a la Primera Infancia", mediante decreto No. 498-14.



El INAIFI fue creado con el propósito de organizar y gestionar la prestación de servicios integrales de atención a la primera infancia en diferentes modalidades. Esto puede ocurrir en forma directa a través de los Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIFI) o a través del Programa de Base Familiar y Comunitaria (PBFC) que integra a los Centros Comunitarios de Atención a la Familia y a la Infancia (CAFI). También puede suceder de forma indirecta mediante contrato o convenio con otros órganos gubernamentales, ONG, organizaciones de base social y organizaciones basadas en la Fe. Esto puede tener lugar mediante la co-gestión de CAFI o mediante el apoyo a experiencias existentes



1.3. MAPA DE PRODUCCION

| OBJETIVO  | MACROPROCESO                                     | PROCESO                      | PRODUCTO/SERVICIO  | DESTINATARIO   |
|---|--|------------------------------|--|--|
| Garantizar servicios de Atención Integral de Calidad a niños y niñas, desde la gestación hasta los cinco años de edad, con la participación de las familias y las comunidades, articulando el funcionamiento de redes de servicio con entidades públicas y privadas | Atención Integral a los niños / niñas y familias | Gestión Educativa            | • Estimulación Temprana  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> <li>Familias</li> </ul> |
|   |  |                              | • Educación Inicial  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> <li>Familias</li> </ul> |
|   |  | Gestión de Salud y Nutrición | • Evaluación del Servicio de Alimentación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> <li>Familias</li> </ul> |
|   |  |                              | • Seguimiento a la Salud Bucal   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> </ul>                   |
|   |  |                              | • Referimientos a Servicios de Salud   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> </ul>                   |
|   |  |                              | • Orientación en Nutrición   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Familias</li> </ul>   |
|   |  |                              | • Seguimiento a la Salud, Crecimiento y Desarrollo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> </ul>                   |
|   |  |                              | • Seguimiento y acompañamiento a la gestación para un parto saludable.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Familias</li> </ul>   |
|   |  | Gestión de Desarrollo Social | • Visitas Domiciliarias para la evaluación de desarrollo social del Niño y Niña                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> <li>Familias</li> </ul> |
|   |  |                              | • Seguimiento a las notificaciones de Riesgo y Maltrato Infantil                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> <li>Familias</li> </ul> |
|   |  |                              | • Gestión de Registro de Nacimiento  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> </ul>                   |
|   |  |                              | • Protección de la Niñez   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> <li>Familias</li> </ul> |
|   |  | Gestión de Salud Emocional   | • Evaluación Psicológicas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> </ul>                   |
|   |  |                              | • Referimiento a organizaciones especializadas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niños (0 a 5 años)</li> <li>Niñas (0 a 5 años)</li> <li>Familias</li> </ul> |
|   |  |                              | • Detección y atención temprana de necesidades educativas especiales y condiciones de discapacidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>Familias</li> </ul>   |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y Acompañamiento a la Salud Emocional</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niños (0 a 5 años)</li> <li>• Niñas (0 a 5 años)</li> <li>• Familias</li> </ul> |
|  |  | Fortalecimiento de Buenas Prácticas de Crianza | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización de las Familias sobre las prácticas de crianzas</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias</li> <li>• Comunidad</li> </ul>  |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar las habilidades y capacidad para guiar el desarrollo de los niños y niñas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias</li> <li>• Comunidad</li> </ul>  |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y Acompañamiento a las Familias</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias</li> <li>• Comunidad</li> </ul>  |
|  |  | Movilización Social                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de Comité de Participación y Seguimiento</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias</li> <li>• Comunidad</li> </ul>  |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización de las Familias y Comunidades en las Redes de Servicio</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias</li> <li>• Comunidad</li> </ul>  |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de Comité de Padres, Madres y Tutores</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias</li> <li>• Comunidad</li> </ul>  |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de niños y niñas a las redes de servicio</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias</li> <li>• Comunidad</li> </ul>  |

BORRAR

## 1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

| MATRIZ DE RELACION DEL SERVICIO |  |   |  |
|---------------------------------|--|---|--|
| No.                             | SERVICIO   | DESCRIPCION   | REQUISITOS   |
| 1.                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estimulación temprana a niños (as) de 0 a 2 años y sus familias.</li> <li>2. Educación inicial a niños (as) de 3 y 4 años.</li> <li>3. Acompañamiento y Atención en hogares a niños/as de 0 a 4 y sus familias.</li> <li>4. Fortalecimiento de las buenas prácticas de crianza, a través de talleres de Formación.</li> <li>5. Acompañamiento de Padrinos y Madrinas a niños/as de 0 a 2 años y gestantes de alto riesgo.</li> <li>6. Articulación en red para la</li> </ol> | <p>Los CAFI se enmarcan en el Programa de Base Familiar y Comunitaria (PBFC), que se basa en fortalecer en los padres, madres y/o tutores las buenas prácticas de crianza de los hijos e hijas, aplicando estrategias que permiten que el desarrollo de los niños y las niñas atendidos de manera adecuada por sus familias.</p> <p>Para concretizar la implementación de este Programa han sido definidas tres Modalidades de gestión: Gestión Directa, Cogestión y Fortalecimiento a Experiencias Existentes.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha de Levantamiento Socio Familiar</li> <li>2. Cumplir con los criterios de vulnerabilidad establecidos desde la institución y vivir dentro del perímetro donde se encuentre el Centro.</li> <li>3. Ficha de Inscripción</li> <li>4. Copia de la cédula de Identidad y Electoral de la madre, padre y/o tutor o tutora del niño o la niña</li> <li>5. 3 fotos 2x2 de los NN</li> <li>6. Carta de trabajo (en caso que lo tenga)</li> <li>7. Copia Acta de Nacimiento, o en su defecto, copia del Documento de Nacimiento de la Maternidad</li> <li>8. Copia Tarjeta de Seguro (Si aplica)</li> <li>9. Formulario de Autorización de Filmación a Niños y Niñas</li> <li>10. Formulario de Convenio de Participación.</li> </ol>  |
| 2.                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención y cuidado</li> <li>2. Salud y Nutrición</li> <li>3. Estimulación Temprana y Educación Inicial</li> <li>4. Fortalecimiento de las prácticas de crianza</li> <li>5. Registro de identidad</li> <li>6. Protección contra el abuso y la violencia</li> <li>7. Participación de la familia y de la comunidad</li> <li>8. Sensibilización y movilización social</li> </ol>  | <p>Los CAIPI, son Centros que ofrecen servicios de educación y atención integral a niños y niñas. A través de los CAIPI se trabaja de la mano con las familias, a quienes se les apoya a mejorar sus capacidades para el cuidado integral de sus hijos e hijas. En CAIPI son atendidos 226 niños y niñas por 39 colaboradores.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ficha de Levantamiento Socio Familiar</li> <li>2. Cumplir con los criterios de vulnerabilidad establecidos desde la institución y vivir dentro del perímetro donde se encuentre el Centro.</li> <li>3. Ficha de Inscripción</li> <li>4. Copia de la cédula de Identidad y Electoral de la madre, padre y/o tutor o tutora del niño o la niña</li> <li>5. 3 fotos 2x2 de los NN.</li> <li>6. Carta de trabajo (en caso que lo tenga).</li> <li>7. Copia Acta de Nacimiento, o en su defecto, copia del Documento de Nacimiento de la Maternidad</li> <li>8. Copia Tarjeta de Seguro (Si aplica)</li> <li>9. Formulario de Autorización de Filmación a Niños y Niñas</li> <li>10. Formulario de Convenio de Participación</li> </ol> |

## 1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

### 1.5.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

-  Ser recibidos y atendidos con amabilidad, cortesía y respeto.
-  Recibir los servicios de forma gratuita.
-  Recibir un servicio de excelente calidad, personalizado, con dedicación, eficiencia, eficacia y honestidad.
-  Tener información sobre los programas y proyectos que la institución ofrece.
-  Realizar todas las consultas y solicitudes pertinentes al servicio prestado, por las diferentes vías de acceso.
-  Conocer los reglamentos que rigen la institución.
-  Recibir información oportuna sobre el desarrollo integral de sus hijas e hijos.
-  Ser informados debidamente sobre los servicios que se ofrecen mediante los canales de comunicación correspondientes.
-  Acceso a participar y ser candidatos en las instancias de seguimiento y veeduría de los Programas y Servicios de Atención a la Primera Infancia del INAPI, como lo son los Comités de Padres, Madres y/o Tutores y en los Comités de Participación y Seguimiento.
-  Tener acceso a las informaciones sobre licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados, conforme a lo establecido en la Ley 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
-  Conocer el estatus de sus solicitudes y recibir la respuesta en los plazos establecidos.
-  Mantener la confidencialidad de las informaciones sobre sus hijos, hijas y condiciones de sus familias, así como del manejo de los casos de abuso o negligencia denunciados.
-  Opinar sobre su situación y ser escuchado.



### 1.5.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

-  Las madres, los padres y los tutores y tutoras, se comprometen a llevar y recoger a sus hijos e hijas al programa al que corresponden, en los días y horarios establecidos.
-  Notificar por escrito la inasistencia del niño o la niña, justificando el motivo de la misma.
-  Asistir a las reuniones, capacitaciones, entrevistas y talleres de formación que se realicen dentro de las acciones del programa al que pertenece su hijo/hija cada vez que sea requerido.
-  Evidenciar el compromiso y cambios en prácticas de crianza como resultado de actividades de formación y acompañamiento a familias, relacionados a buen trato, cuidado de la salud, nutrición, higiene, protección, ambiente seguro, que dignifican la vida de los niños y niñas.
-  Asistir a las entrevistas cada vez que sea necesario.
-  Mantener una comunicación respetuosa, abierta y frecuente con el personal que ofrece los servicios que recibe su familia y sus hijos e hijas.
-  Presentar sus solicitudes, necesidades, inquietudes, consultas, quejas y/o peticiones por los canales establecidos.
-  Recibir y atender los /las Animadores (as) Comunitarias facilitando las informaciones y documentaciones requeridas.
-  Disposición y acogida de los acompañamientos en los hogares que realiza el personal de la Institución para el seguimiento al desarrollo integral de sus hijos e hijas, respetando los horarios y acuerdos de las visitas.
-  Velar por el buen funcionamiento de los Centros de Atención a la Primera Infancia y denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.
-  Apoyar en la difusión de informaciones que favorezcan la promoción de la protección y la garantía de los Derechos de los Niños, Niñas y sus Familias en diferentes ámbitos, entre las organizaciones y en su comunidad.
-  Tramitar junto al INAIPI la transición o entrada de los Niños y Niñas al sistema educativo en el tiempo establecido.
-  Denunciar cualquier tipo de abuso o violación de derechos que se cometa contra sus hijos e hijas o en su contra.
-  Ofrecer los datos, documentaciones e informaciones necesarias y requeridas sobre el desarrollo de sus hijos e hijas desde la gestación, nacimiento, ambiente familiar, entre otros, que puedan ser útiles y pertinentes para la calidad y de la atención que se les ofrece.

## 1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1.6.1. PRESENCIAL

El ciudadano puede acceder personalmente a los servicios, visitando las instalaciones en la SEDE Central, en donde será recibido de manera adecuada y oportuna para solicitar cualquier tipo de información referente a los servicios ofrecidos en el INAIPI, en horario de lunes a viernes de 8:30 a. m. hasta las 4:30 p. m. Nuestras instalaciones se encuentran ubicadas en la Av. Bolívar esquina Nicolás de Bari no. 61, La Esperilla, Distrito Nacional.

De igual manera, el INAIPI cuenta dentro de sus instalaciones, buzones de sugerencia ubicados en cada edificio de la SEDE principal. Las solicitudes recibidas a través de los buzones de sugerencia son respondidas en un plazo no mayor a veinte (20) días laborables.

### 1.6.2. CENTRO DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCION AL USUARIO)

El INAIPI tiene a disposición de la ciudadanía el centro de atención de llamada con un servicio de información centralizado, con el número de contacto: (809) 545-5147 ext. 1111, donde el ciudadano tiene un acercamiento directo para atender cualquier información relacionada a los servicios, procesos administrativos institucionales de manera rápida, eficiente y oportuna. También se tiene a disposición de los ciudadanos la línea telefónica \*GOB (\*462) y la línea telefónica 311.

### 1.6.3. VÍA ELECTRÓNICA (PÁGINA WEB)

El INAIPI tiene a disposición de los ciudadanos su página WEB [www.inaipi.gob.do](http://www.inaipi.gob.do), a través de este portal el ciudadano podrá visualizar toda la información relacionada a la institución y los servicios que ofrece e informaciones de interés.

Dentro de la página WEB, en la sección transparencia se encuentra el Portal 311,

sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias como canal de interacción y contacto entre la ciudadanía y la Institución.

### 1.6.4. OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), donde el ciudadano puede realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o internacional. En un plazo de quince (15) días laborales, en cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública, a través de los siguientes medios:

 Formulario al Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)

 Vía correo electrónico de la persona responsable de Acceso a la Información Pública [lea.payano@inaipi.gob.do](mailto:lea.payano@inaipi.gob.do)

 Vía telefónica (809) 545-5147 ext. 1001

### 1.6.5. REDES SOCIALES

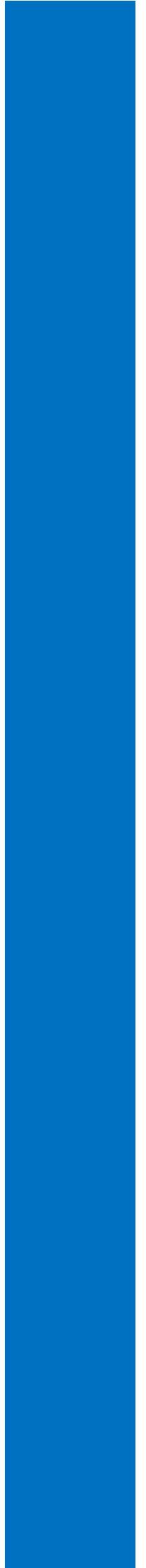
Contamos con presencia permanente en las siguientes redes de interacción social,



**@INAIPIRD**

A través de las cuales damos respuestas a las inquietudes presentadas en un tiempo no mayor de una (1) hora, en horario de lunes a viernes de 8:30 a. m. hasta las 4:30 p. m.

COMPROMISO DE CALIDAD OFRECIDOS



## 2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) ha asumido el compromiso de ofrecer a los niños, niñas y sus familias servicios de calidad indicados en esta Carta Compromiso conjuntamente con los atributos que pertenecen a cada uno.

| DIMENSIONES DE CALIDAD             |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Transparencia:</b>              | Poner a disposición de la ciudadanía el servicio de transparencia y rendición de cuenta, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, a través de la página Web institucional en donde podrá visualizar a toda información institucional.  |
| <b>Fiabilidad:</b>                 | Suministrar información segura y confiable a nuestros ciudadanos, proveniente de fuentes apropiadas.  |
| <b>Confidencialidad:</b>           | Aseguramos un tratamiento reservado de la información, en los casos que corresponda, en relación con la privacidad de las personas, así como en lo referente a la información de carácter sensible o privada de organismos, empresas, etc.  |
| <b>Competencias profesionales:</b> | Mantenemos que todo el personal posea conocimientos actualizados Nivel de conocimientos que una persona posee sobre una determinada materia.  |
| <b>Accesibilidad:</b>              | Facilitamos a la ciudadanía el suministro de información a través de varias modalidades de prestación del servicio (telefónica, fax, página web, correo electrónico).   |
| <b>Tiempo de Respuesta:</b>        | Realizar la gestión establecida del servicio de manera integral y de forma puntual, cumpliendo con los plazos y tiempos establecidos.   |
| <b>Disponibilidad:</b>             | Los servicios son ofrecidos a los Ciudadanos sin restricciones, en horario corrido de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., por un personal dispuesto a prestar su colaboración en base a procedimientos claros, enfocados en la excelencia. Para cualquier información referente a los servicios ofrecidos, se encuentran disponibles a través de la Página Web están disponibles las 24 horas del día. |

## 2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD

## 2.3. COMPROMISOS DE MEJORA

## 2.4. FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GENERO

El INAIPI cuenta con diversas formas de acceso a los servicios las cuales responden a las características y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas, favoreciendo las mejores condiciones para la prestación de los mismos. Nuestra Oficina Principal está ubicada en un lugar céntrico de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional y cuenta con facilidades para personas con discapacidad, parqueos, varias puertas de entrada; así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público.

## 2.5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCION DE RIESGOS LABORALES.

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia se encuentra en el desarrollo del plan de acciones de mejora continúa establecido a través de la ejecución del Marco Común de Evaluación (CAF), dicha herramienta nos permite realizar un diagnóstico institucional de manera constante, garantizando una gestión institucional eficiente en base a las metas gubernamentales establecidas, así como de los procesos misionales y de apoyo determinados.

En cuanto al cuidado del medio ambiente, el INAIPI posee instaladas en los Centros de Servicio unidades de respaldo de energía inteligentes conocidas como Smart UPS X-verter, que son equipos inverter que favorece un gran ahorro energético, ya que la velocidad del compresor disminuye progresivamente conforme a la temperatura de acercamiento a la deseada. En función del equipo y de sus características, el ahorro oscila entre el 20-25% e incluso más del 50% en algunos casos. Con la instalación de estos equipos se prevé un ahorro económico, confort térmico, mayor rendimiento y alargamiento de la vida útil del equipo.

De igual manera, el INAIPI creó el Comité de Salud Ocupacional y Riesgo Laboral, el cual tiene como responsabilidad elaborar, evaluar, monitorear y poner en práctica las políticas para la Gestión de Prevención de Riesgos, así como trabajar y promover la Seguridad y Salud Ocupacional en el área de trabajo, para todos los colaboradores, usuarios y relacionados de la institución.

El INAIPI dispone a los colaboradores que por la naturaleza de sus funciones ameriten utilizar equipos de protección, tales como: guantes, batas, gafas, botas y mascarillas de seguridad. Además, la SEDE principal y los centros se encuentran debidamente señalizados indicando las rutas de evacuación y extintores de fuego en caso de alguna eventualidad.

Así mismo, también se realizan simulacros con el personal de los Centros para conocer las acciones a tomar en casos de emergencias. El edificio de la SEDE Central cuenta con cámaras de vigilancia en los puntos necesarios para seguridad de los ciudadanos que visitan las instalaciones y de los colaboradores que laboran allí.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



### 3.1. FORMAS DE PRESENTACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia cuenta con diversos medios a través de los cuales tramita la quejas y sugerencias de los ciudadanos, donde pueden externarlas a través de los siguientes medios:

#### 3.1.1. Buzones de Sugerencia

El INAIPI cuenta con buzones ubicados en la SEDE principal y Centros CAIPI donde el ciudadano puede externar sus quejas, reclamaciones y sugerencias. Todas las respuestas canalizadas por esta vía tendrán un plazo de 20 (veinte) días laborables para ser respondidas de acuerdo a la naturaleza de la misma.

#### 3.1.2. Portal 311

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto no. 694-09, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública. Los medios a utilizar serán la Línea Telefónica 311 y el Portal web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) (sección incluida en la página WEB institucional [www.inaipi.gob.do](http://www.inaipi.gob.do)).

#### 3.1.3. Oficina de Acceso a la información Pública

Ubicada en la SEDE Central, con el teléfono (809) 545-5147 ext.1001. las quejas y sugerencias recibidas serán respondidas en un plazo máximo de tres (3) días laborales para los casos recibidos que no correspondan a las solicitudes de acceso a la información pública. Las solicitudes que corresponda a la Oficina de Acceso a la Información Pública el plazo de respuesta es de quince (15) días laborales. Podrá solicitar a través de los siguientes medios:



Formulario al portal único de solicitud de acceso a la información pública (SAIP)



Vía correo electrónico de la persona responsable de Acceso a la Información Pública

[lea.payano@inaipi.gob.do](mailto:lea.payano@inaipi.gob.do)



Vía telefónica (809) 545-5147 ext. 1001

#### 3.1.4. Centro de Atención al Usuario (CAU)

Ubicado en la Oficinas de la SEDE principal | Centro de Atención al Usuario (CAU) reciben y responden informaciones, quejas y requerimientos de los usuarios de los servicios del INAIPI y de cualquier persona que la solicite, mediante las siguientes vías:

1. Completando los datos solicitados en el Formulario de Asistencia a Usuarios ubicado en la página web institucional [www.inaipi.gob.do](http://www.inaipi.gob.do).
2. Correo electrónico, escribiendo a la dirección web [solicitudesatencionalusuario@inaipi.gob.do](mailto:solicitudesatencionalusuario@inaipi.gob.do) esta solicitud será registrada inmediatamente y un colaborador del INAIPI se pondrá en contacto con el solicitante en un plazo no mayor de veinte cuatro (24) horas.
3. Telefónica, llamando al teléfono 809-545-5147 ext. 1111, donde será atendido por un operador de servicios quien tomará de manera confidencial su solicitud y suministrará un número de servicio (ticket), y canalizarla por el área correspondiente.

### 3.2. ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

Si por alguna razón no se ha cumplido con los acuerdos establecidos en el presente documento el ciudadano puede externar su inconformidad ante cualquiera de los medios de presentación de establecidos en la presente Carta Compromiso.

El usuario recibirá una comunicación elaborada por la Dirección de Planificación y Desarrollo y firmada por la Directora Ejecutiva del INAIPI, en un plazo no mayor de diez (10) días laborales. Esta comunicación explicara las circunstancias que hayan determinado el incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la situación detectada.

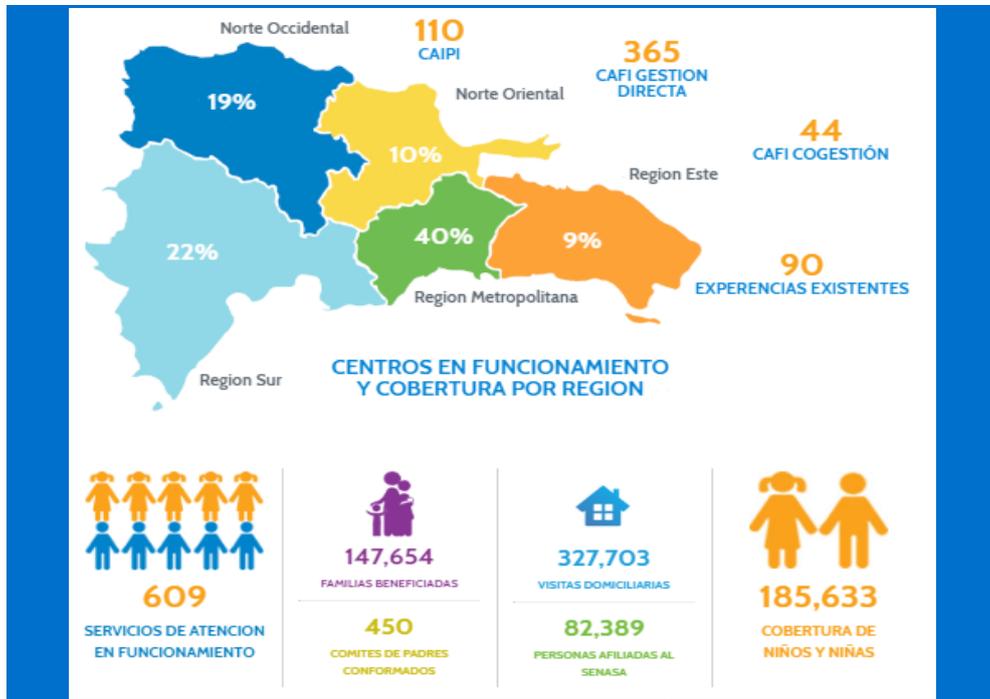


BORRADOR

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

#### 4.1. OTROS DATOS DE INTERES SOBRE LA INSTITUCION Y SUS SERVICIOS

##### 4.1.1. INFORMACIONES GENERALES DEL INAIPI



##### OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS \*

| DESCRIPCION  | CANTIDAD |
|--|----------|
| Servicios CAIPI - CAFI en Funcionamiento                     | 609      |
| Centro de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI)    | 110      |
| Centro de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI)         | 409      |
| Experiencia Existente  | 90       |
| Número de Niños y Niñas Inscritos **                         | 173,030  |
| Niños /Niñas egresados de los servicios e ingresan al MINERD | 22,069   |
| Total de Colaboradores ***                                   | 9,624    |
| Personal que labora en el CAIPI                              | 39       |
| Personal Capacitado en Formación Básica ****                 | 10,994   |
| Cobertura Niños / Niñas                                      | 185,633  |
| Cobertura de Familias Beneficiadas                           | 147,654  |
| Núcleos Familiares   | 1,396    |
| Comité de Padres, Madres y Tutores                           | 425      |
| Comité de Participación y Seguimiento                        | 61       |
| Visitas Domiciliarias  | 327,703  |
| Talleres Formación a Familias                                | 12,002   |
| Convenios / Acuerdos vigentes                                | 16       |

\* información correspondiente a los datos estadístico a Noviembre 2018

\*\* Incluyendo CAFI cogestionado por la sociedad civil

\*\*\* Colaboradores Activos

\*\*\*\* Personal activo e inactivo

#### 4.1.2. INAIPI apertura Primer Seminario Internacional sobre “Derechos y Políticas Públicas de la Primera Infancia en RD”



El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) desarrollo en el Mes de Noviembre, el Primer Seminario Internacional sobre “Derechos y Políticas Públicas de la Primera Infancia en República Dominicana”, el cual tiene como objetivo, evaluar los desafíos y avances del país en este importante tema.

Al pronunciar el discurso central del acto inaugural, Berlimesa Franco, directora general del INAIPI, explicó que en este seminario tendrán la oportunidad de visualizar los principales avances, desafíos y compromisos de las instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil para llenar las expectativas y saldar la deuda social que, en nuestro país y otros países de América Latina, todavía afectan a importantes segmentos de la Primera Infancia, principalmente aquellas que residen en los sectores sociales más vulnerables de nuestras sociedades.

Además, presentó un balance de los principales logros que el INAIPI ha alcanzado desde que fue creado por el presidente Danilo Medina, hace tres años y seis meses, destacando que cuentan con 111 Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (Centros CAIPI), llamadas popularmente Estancias Infantiles, en las que reciben servicios de atención integral 21,049 niños y niñas, y 499 Centros CAFI del Programa de Base Familiar Y Comunitario.

“La apuesta es al cambio de mirada sobre la niñez y sus derechos de Atención Integral, así como la estimulación a la participación de las familias y al trabajo de articulación intersectorial”, afirmó la directora del INAIPI.

##### **Expositores y expositoras internacionales y locales.**

El simposio contará con las ponencias de las expertas internacionales, Raquel Bernal, Diana Ibeth Urueña Mariño, de Colombia, Verónica Silva Villalobos y

Francisca Morales, de Chile, con quienes se reflexionará sobre el estado actual y los avances de

las políticas de atención y la garantía de derechos en América Latina, a fin de emular modelos de éxitos que puedan ser ejecutados en el país.

Mientras que a nivel local participarán especialistas y técnicos de diversas instituciones públicas y de la sociedad civil que trabajan el tema de la Primera Infancia, quienes aprovecharán el escenario para compartir los resultados de la implementación de los programas de atención a la primera infancia en el país, así como el empoderamiento de las familias y las comunidades. El seminario se llevará a cabo los días jueves 29 y viernes 30 de Noviembre en el Hotel Sheraton, con la presentación de paneles y talleres. Al final será leído un manifiesto con los compromisos asumidos para el fortalecimiento de la política de primera infancia.



**Contenido.** Entre los temas que se tratarán en el seminario están: La primera infancia en la revolución educativa; Qué se está haciendo en los Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI) y los Centro de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI); Los programas de atención; Importancia de la Articulación de las instituciones del Estado garantes de derechos en la entrega de servicios integrales de la Primera infancia y Articulación para la garantía de derechos en RD.

Finalmente, también se disertará sobre los avances y desafíos de la Mesa Intersectorial compuesta por la Junta Central Electoral, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud Pública, el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), la Procuraduría General de la República y el INAIPI.

#### 4.1.3.PREMIACIÓN DE LA POLÍTICA DE INCLUSIÓN SOCIAL

Por ejercer acciones y prácticas a favor del desarrollo y la inclusión plena de las personas con discapacidad, en especial los niños y las niñas, el INAIPI gana dos (2) placas del "Sello de Buenas Practicas de Inclusión" en la categoría Oro:

1. Atención Integral a la Primera Infancia con Discapacidad.
2. Sensibilización sobre Discapacidad al Personal, Familias y Socios.



También gana dos placas en la categoría Plata:

1. Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.
2. Accesibilidad Física de las Instalaciones.

En la edición 2018 del sello, que es una iniciativa del Consejo Nacional de Discapacidad, en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), fueron reconocidas cincuenta y tres (53) instituciones públicas y empresas privadas por sus buenas prácticas en la inclusión de personas con discapacidad, en cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número diez (10), que persigue reducir la desigualdad entre los países, sin dejar a nadie atrás.

Los logros del INAIPI han sido materializados gracias al arduo trabajo ejercido por la Directora Berlinesa Franco, junto al gran equipo de trabajo que le acompaña en su gestión, que tiene como prioridad el cumplimiento de la política de inclusión, con el objetivo de que, a niños, niñas, familias, y colaboradores con condiciones de discapacidad les sean garantizados sus derechos, cuenten con igualdad de condiciones, oportunidades, seguridad y respeto. Se recuerda que en la edición del pasado año el INAIPI fue una de las instituciones pioneras en participar y de las primeras en ganar la categoría Oro.

#### 4.1.4. INAIPI INAUGURA SALA DE LACTANCIA PARA EMPLEADAS DE LA INSTITUCIÓN Y EL MINISTERIO DE SALUD CERTIFICA 59 CENTROS DE SERVICIOS

Según establece la Ley 8-95 sobre Lactancia Materna. Cincuenta y nueve (59) salas de centros de atención a la Primera Infancia (CAIPI) o estancias infantiles fueron certificadas, por el Ministerio de Salud Pública, por haber cumplido con una serie de requisitos que avalan el buen funcionamiento y la calidad de los servicios de las mismas.



En el acto, la Directora General del INAIPI Berlinesa Franco junto al ministro de Salud Pública, el Dr. Rafael Sánchez Cárdenas inauguró la “Sala de la Familia Lactante” de la Sede Central de la institución, la cual beneficiará a casi una decena de colaboradoras madres que en la actualidad están lactando.

Resaltar la importancia de la lactancia materna tanto para el bebé como para la madre, para garantizar la prioridad nacional de la promoción y el fomento de la lactancia materna. Con la apertura de estas salas se pretende concientizar a las madres y las familias en sentido general sobre los beneficios que se ofrecen a sus hijos a través de la leche materna, además de dar cumplimiento a este derecho que asiste a las madres. Señaló, que la sala de lactancia de los centros de servicios no solo beneficiara a las madres de los niños y las niñas, sino también a las madres colaboradoras y a todas las madres lactantes de la comunidad, aunque no pertenezcan a la red de servicio. Las cincuenta y nueve (59) salas certificadas están distribuidas a nivel nacional, 18 en la Región Metropolitana, 11 en la Región Sur, 7 en la Región Este y 22 en la Región del Cibao.



La Licda. Berlinesa Franco también informó que los centros de servicios certificados por el Ministerio de Salud Pública tienen una capacidad de tres (3) niños y niñas lactantes. De su lado, el Dr. Rafael Sánchez Cárdenas, puntualizó que estas acciones fortalecen las políticas públicas encaminadas a mejorar los servicios de salud en las instituciones del estado.

Indicó que la lactancia materna contribuye en gran medida a disminuir el índice de muertes infantiles y evita otros problemas de salud a las madres que lactan.



"Con la certificación de las Salas de Lactancia en los centros de servicios se establece brindar una mejor calidad de vida para niños y niñas en la primera infancia, de esta manera, se continúa reforzando las acciones en materia de lactancia materna a través del Programa" señaló el funcionario. De igual manera señaló que el programa "Nacional de Lactancia Materna que se lleva a cabo desde el Ministerio de Salud, mediante el cual se busca disminuir el alto índice que presenta en el país en muertes infantiles".

4.1.5.CONVENIOS Y ACUERDOS LLEVADOS A CABO EN EL INAIPI

| Ejes que contribuyen al Fortalecimiento de la Provisión del Servicio |   |   |
|--|---|---|
| Discapacidad   | Asociación Dominicana de Rehabilitación (ADR)                 | Ofrecer facilidades y cobertura de protección a menores con necesidades especiales desde temprana edad, por medio de una intervención a tiempo a través de una adecuada estimulación terapéutica y educativa integral.  |
|  | Patronato Cibao de Rehabilitación                             | Desarrollar actividades, proyectos y programas conjuntamente con miras asegurar la atención especializada de los niños y niñas con discapacidad durante la primera infancia, lo cual abarca una población de 0 a 5 años.  |
|  | Despacho de la Primera Dama (DEPRIDAM)                        | Coordinar esfuerzos conjuntos para el cuidado, educación, rehabilitación, y atención a los niños y niñas con habilidades diferentes de los servicios del INAIPI, acompañándolos en el proceso de crecimiento y tratamiento, tanto en el espacio cognitivo y físico, como emocional, creativo y de relación con su entorno.                        |
| Salud  | Sociedad Dominicana de Pediatría                              | Facilitar servicios de atención médica especializada a todos los niños y las niñas que asisten a los centros CAIPI y CAFI, a través de las diecisiete (17) filiales de la Sociedad Dominicana de Pediatría, vigentes en el territorio nacional.   |
|  | Servicio Nacional de Salud (SENASA)                           | Definir los lineamientos y compromisos institucionales generales de cada una, y coordinar la ejecución de las acciones y actividades de carácter técnicos, financiero, logístico y operativo para la afiliación al SENASA de los niños, niñas y familias beneficiarios de los servicios de los programas CAIPI y CAFI, gestionados por el INAIPI. |
|  | Fundación Vida, Salud y Desarrollo Integral (VISADIS)         | Realizar alianzas para la implementación de un (1) Centro de Atención Integral de la Primera Infancia y la Familia (CAFI) en el Barrio George, Provincia La Romana, como parte del Programa de Base Familiar Comunitaria (PBFC), Gestión Directa.   |
| Formación  | Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) | Coordinar esfuerzos conjuntos para el desarrollo de una propuesta curricular con el fin de implementar un plan de capacitación para el personal de apoyo a la calidad de los Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI) y de los Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI).   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | Instituto Nacional de Formación y Capacidad del Magisterio (INAFOCAM) | Desarrollar una propuesta de Formación Continua especializada con el personal responsable de la gestión, del componente de Educación Inicial y el personal técnico que acompaña los centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI) y los Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAFI). |
|   | Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)                         | Desarrollar el impulso de una estrategia de información y sensibilización sobre la protección a la primera infancia y el valor de la educación inicial en el marco del proyecto para el Fortalecimiento de la Calidad Educativa y la Atención Integral de la Primera Infancia en República Dominicana.      |
|   | Acción Empresarial por la Educación (EDUCA)                           | Establecer relaciones de colaboración entre el INAIPI y EDUCA en materia de política de Atención Integral a Primera Infancia.   |
|   | Centro Tecnológicos Comunitarios (CTU)                                | Aunar esfuerzos para fortalecer la Atención Integral de los Niños y Niñas de 0 a 5 años y sus familias en las áreas geográficas donde coinciden ambos servicios, o a través del intercambio de fortalezas y planes de mejora de manera continua.  |
| Registro de Nacimiento  | Junta Central Electoral (JCE)   | Articulación con la unidad central de Declaraciones Tardías de Nacimiento para la gestión de la declaración de niños y niñas en el Registro Civil.  |
| Educación Inicial   | Dirección Educación Inicial -MINERD                                   | Articulación para el seguimiento a los procesos de transición de niños y niñas de INAIPI a el grado de pre-primario y participación en los procesos de revisión del contenido curriculares destinados a primera infancia.   |
| <b>Ejes que contribuye al Fortalecimiento de la Prestación del Servicio</b> |   |   |
| Corporaciones de Acueducto  | CAASD   | Identificar los lazos reales y efectivos que permitan hacer operativa la articulación entre ambas instituciones a fin de favorecer la población beneficiada de los servicios que ofrecen ambas instituciones.   |
|   | CORASAN   |   |
|   | CORAVEGA  |   |
|   | CORAMOCA  |   |
|   | CORAPLATA   |   |
| Gobiernos Locales y Autoridades provinciales                                | Convenio con la Junta Municipal La Caleta                             | Establecer alianza para la implementación de dos (2) Centros de Atención Integral de la Primera Infancia y la Familia (CAFI), como parte del programa de Base Familiar Comunitaria (PBFC) y Gestión Directa.  |
|   | Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU)                          | Establecer las bases de articulación, colaboración y cooperación interinstitucional entre el INAIPI y FEDOMU para el fortalecimiento del rol de los gobiernos locales en la prestación de los servicios sociales dirigido a la primera infancia.  |

| EJES QUE CONTRIBUYEN AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL |  |   |
|---|--|---|
| Alianzas  | Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)                       | Fortalecimiento de tres (3) redes de servicio para la elaboración de guías y manuales del PBFC y capacitación a los colaboradores.  |
|   | Banco Interamericano de Desarrollo (BID)                                     | Diseño de la Línea Base sobre Desarrollo Infantil para el aumento de cobertura y calidad de los servicios del INAIPI.   |
|   | Banco Mundial (BM)   | Proyecto de apoyo al pacto educativo para mejorar la capacidad del INAIPI y evaluar la calidad de los servicios provistos por los Centros públicos de Primera Infancia.   |
|   | Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) | Establecer las acciones y compromisos de las partes en el intercambio de los servicios entre ellas, coordinado por el Centro de Atención Ciudadana (CAC), de la OPTIC, para la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la administración pública y brindar información a los ciudadanos sobre los servicios que brinda el INAIPI. |



#### 4.1.6. INAIPI y UNICEF EVALUAN AVANCES DEL PLAN DE TRABAJO 2018-2019

La Directora Ejecutiva del INAIPI, Licda. Berlinesa Franco, se reunió con Rosa Elcarte, representante de UNICEF en la República Dominicana, para evaluar los avances del Plan de Trabajo 2018-2019.



El proyecto “Fortalecimiento de los servicios de las redes del Programa de Base Familiar y Comunitario (PBFC) del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) que funcionan en Boca Chica, Jimaní y San Juan” se enmarca en la cooperación de UNICEF a la política pública de atención a la primera infancia.

Este plan se enmarca dentro del Componente de Educación para apoyar a la República Dominicana en sus esfuerzos de asegurar el acceso a servicios de atención integral de calidad a la Primera Infancia (niños y niñas de 0 a 5 años). Dentro de los avances se dieron a conocer los detalles del Diseño del Sistema de Monitoreo y Evaluación del INAIPI por el equipo de Consultores Internacionales encabezado por el Sr. Mario Toledo y la Sra. Marcela Méndez.



En su primera fase, este proyecto se enfocó en contribuir al alcance del resultado orientado a Servicios Sociales Inclusivos y de Calidad en Educación, que espera desarrollar capacidades del sistema educativo y la seguridad social para implementar programas integrales de estimulación temprana a niños y niñas (0 a 5 años), educación inicial, básica y secundaria, inclusiva y de calidad, integrando a la niñez y adolescencia no escolarizada y asegurando su permanencia.

Como valor añadido, de esta cooperación, cabe resaltar que fue completado el diseño del componente del modelo de atención “Detección y Atención Temprana las Necesidades Educativas Especiales y Condición de Discapacidad”, logrando definir el enfoque y el abordaje, además de contar con los instrumentos necesarios para operativizarlo.

Seguimos avanzando en beneficio de nuestro bien más preciado: los niños y las niñas del país.

#### 4.1.7. INAIPI celebra taller de sensibilización y campaña educativa sobre la importancia de la calidad



En el marco de la celebración de Noviembre como el Mes de la Calidad, el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), desarrolló un encuentro de Sensibilización denominado “Gestión de la Calidad Orientada a la Documentación Institucional” dirigido a colaboradores de la institución, con el objetivo de que los mismos mantengan el compromiso de brindar servicios de atención integral de calidad a niños, niñas y familias beneficiados a través de las Centro de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI) y Centros de Atención a la Familia y la Infancia (CAFI).

Durante todo el mes de noviembre, a través del correo institucional la Dirección de Planificación y Desarrollo del INAIPI, realizó una campaña educativa y motivacional sobre la importancia de trabajar con apego a la calidad, y concluyó con un encuentro de sensibilización encabezado por la Directora del INAIPI, Licda. Berlinese Franco, quien instó a los colaboradores a aprovechar al máximo los conocimientos que a través de su magistral conferencia ofreció el profesor Rafael J. Mateo, sobre Buenas Prácticas para el Diseño y Control de los Documentos de un Sistema de Gestión de Calidad.

“La calidad contribuye a mejorar la gestión que el INAIPI debe implementar para cumplir con su misión: alcanzar las metas trazadas por la política social del Gobierno del Presidente Lic. Danilo Medina Sánchez, y llenar de forma satisfactoria las crecientes expectativas creadas en torno al INAIPI, a propósito de beneficiar a una mayor cantidad de niños y niñas de la primera infancia y sus familias, sobre todo aquellos que residen en los sectores sociales más carenciados”, dijo Berlinese Franco.

Durante el conversatorio Rafael J. Mateo motivó a los presentes a trabajar apegados a la calidad, que se obtiene ejerciendo una labor con compromiso. Dijo además que, es ese mismo compromiso es el que llevará a que se logren los resultados esperados, en



este caso en beneficio de los niños y las niñas y las familias.

Indicó que para contar con calidad en los diferentes procesos se necesita no sólo que ejecutar un buen trabajo, sino que los beneficiarios experimenten que reciben un buen servicio.



Cabe resaltar que en el INAIPI la implementación de un sistema efectivo de gestión de calidad, tiene los siguientes objetivos: Identificación de las necesidades de los niños, niñas y familias; diseño y desarrollo del servicio que ofrecemos; recepción de quejas de niños, niñas y familias beneficiadas; mejora continua de los procesos y enfoque de los colaboradores, es decir, tener todo el mismo objetivo.

#### 4.2. DATOS DE CONTACTO

Los del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI) con los siguientes datos de contactos:

**Números de la central telefónica:** (809) 545-5147 | (829) 688-0018

**Número de Fax:** (809) 688-1500

**Página Web:** [www.inaifi.gob.do](http://www.inaifi.gob.do)

#### 4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCION RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de recibir y atender todo lo relacionado al presente documento Carta de Compromiso, es el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, en la Dirección de Planificación y Desarrollo, ubicada en las instalaciones de la SEDE Central en la Ave. Bolívar esquina Nicolás de Bari no. 61, La Esperilla. Tel. (809) 545-5147.

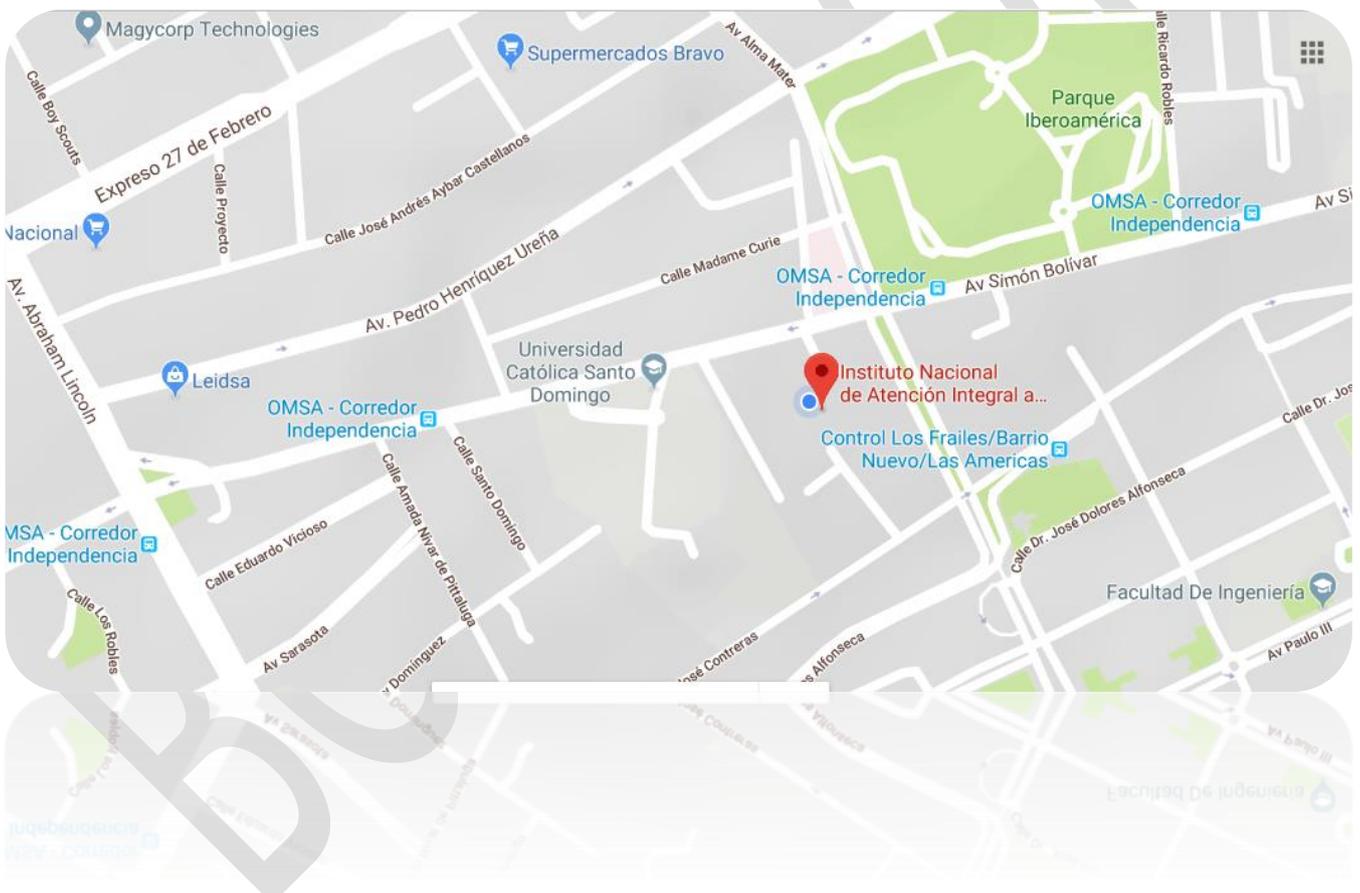
E-mail: [cartacompromiso@inaifi.gob.do](mailto:cartacompromiso@inaifi.gob.do).

#### 4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN

La Oficina Central está ubicada en el cuadrante correspondiente entre la Av. Alma Matter, la Av. Abraham Lincoln, la Av. Pedro Henríquez Ureña y la Av. José Contreras en el sector de La Esperilla de Santo Domingo, Distrito Nacional.

Para acceder a la Oficina Principal del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI) se puede utilizar las siguientes vías de accesos de transporte público:

1. **Metro de Santo Domingo**, específicamente la línea 1 (L1), en la estación Amín Abel Hasbún, el ciudadano deberá transitar de manera peatonal por las instalaciones de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), en dirección Sur –Norte hacia la Avenida Simón Bolívar y realizar un giro a mano izquierda.
2. **Corredor de la Av. 27 de Febrero**, puede abordar el autobús y quedarse en la parada ubicada Av. Tiradentes en ambas direcciones (Este – Oeste y Oeste – Este), el ciudadano deberá transitar en dirección Norte –Sur, hacia la Av. Simón Bolívar y realizar un giro a mano derecha.





CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO



Instituto Nacional de Atención  
Integral a la Primera Infancia

### **Oficina Principal**

Av. Bolívar esq. Nicolás de Bari no.61, La Esperilla, D. N.  
Santo Domingo, República Dominicana  
(809) 545-5147

[comunicacionesinaifi@gob.do](mailto:comunicacionesinaifi@gob.do)

[www.inaifi.gob.do](http://www.inaifi.gob.do)



Nuestras redes: @INAIFIRD

EL PROGRAMA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO ES UNA ESTRATEGIA DESARROLLADA POR EL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP), 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.