

FORMAS DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las vías de acceso a la información institucional de interés para los(as) usuarios(as) son:

La atención presencial está disponible de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Igualmente, pueden comunicarse vía telefónica al 809-686-0672, marcando cualquiera de las extensiones que necesiten, o el cero para atención directa. Así mismo, tienen acceso a través de los siguientes medios digitales:

- Página web - www.enj.org
- Twitter - @enjweb
- Facebook - @ENJRD
- Instagram - @enjweb
- Youtube - ENJ Portal
- Flickr - ENJ Portal
- Slideshare - ENJ
- LinkedIn - Escuela Nacional de la Judicatura

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los(as) usuarios(as) disponen de las siguientes vías para presentar sus quejas y sugerencias:

- Buzones de sugerencia físicos: ubicados en áreas de libre acceso en la institución.
- Teléfono: comunicándose al número 809-686-0672, ext. 236, que corresponde a la Gestión de Atención al Usuario y Servicios Generales.
- Correo electrónico: escribiendo al correo info@enj.org.
- Redes sociales: Instagram (@enjweb) y Facebook (ENJRD).

El tiempo de respuesta de todas las quejas y sugerencias será de, máximo, 10 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los servicios comprometidos en la presente Carta Compromiso, la Dirección de la ENJ procederá a remitir una carta al(la) usuario(a) afectado(a), que incluirá la disculpa de la institución y las medidas adoptadas para su solución. Esto se realizará en un plazo máximo de 10 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

La Escuela Nacional de la Judicatura está ubicada en la Calle César Nicolás Penson 59, esquina Calle Rosa Duarte, Gascue; la entrada está por la Calle Moisés García y el horario de servicio es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Página web: www.enj.org
Correo electrónico: info@enj.org
Teléfono: (809) 686-0672



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El Área de Administración y Calidad de la ENJ es la entidad interna responsable de dar seguimiento a los compromisos asumidos en esta carta. Ante cualquier duda o inquietud, pueden llamar al teléfono 809-686-0672 ext. 271 o al correo calidad@enj.org.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública 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.



**ESCUELA NACIONAL
DE LA JUDICATURA**
REPÚBLICA DOMINICANA
PODER JUDICIAL



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

OCTUBRE 2021 - OCTUBRE 2023

SEGUNDA VERSIÓN

DATOS IDENTIFICATIVOS

La Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ), institución adscrita al Poder Judicial de la República Dominicana, creada mediante la Ley de Carrera Judicial núm. 327-98 del 11 de agosto de 1998. La ENJ se encarga del diseño e implementación de programas dirigidos a satisfacer todas las necesidades de capacitación de los integrantes del Poder Judicial y de la Oficina Nacional de Defensa Pública; así como de apoyar con la capacitación y mejora continua de los demás actores del sistema de administración de justicia.

MISIÓN

Contribuir a la excelencia de la administración de justicia, conforme a los valores de una sociedad democrática, mediante la creación de espacios para la discusión de corrientes de pensamiento, la formación y capacitación permanente de los servidores del Poder Judicial y el intercambio de conocimiento con los demás integrantes de la comunidad jurídica nacional e internacional.

NORMATIVA

- Constitución de la República Dominicana. Gaceta Oficial núm. 10805, del 10 de julio de 2015. Art. 150.
- Ley núm. 28-11, del 20 de enero de 2011, Orgánica del Poder Judicial. Gaceta Oficial núm. 10604, del 24 de enero de 2011. Artículos 8, 29, 31, 46 y 47.
- Ley núm. 327-98, del 11 de agosto de 1998, de Carrera Judicial. Gaceta Oficial núm. 9994, del 12 de agosto de 1998. Artículos 8, numeral 7; 31, numeral 6; 47, 70, 71, 72, 73, 74, y 75.
- Ley núm. 277-04, del 12 de agosto de 2004, que crea el Servicio Nacional de Defensa Pública. Gaceta oficial núm. 10290, de 2004. Artículo 35, numeral 2.
- Ley 139-01, del 13 de agosto de 2001, que crea el Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, y la Secretaría de Estado de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. Gaceta Oficial, núm. 10097, de 2001. Capítulos V, VI y VII.

INCLUSIÓN

La institución está enfocada en facilitar el acceso a los servicios brindados, disponiendo de medios presenciales y virtuales al alcance de todos los(as) ciudadanos(as) interesados(as).

Nuestras instalaciones están debidamente identificadas con letreros, cuentan con ventanilla de acceso a la información, nuestras aulas cuentan con iluminación adecuada, las cuales disponen de detector de movimientos para el ahorro de energía. Igualmente, disponemos de rampas para el acceso de personas con discapacidad, baños accesibles y parqueos identificados de fácil acceso a las instalaciones.

Nuestra página *web* es adaptable a los diferentes dispositivos electrónicos, respondiendo a las necesidades de los diferentes usuarios.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta: se refiere al cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación de los servicios.
- Profesionalidad: se describe como el ejercicio adecuado de la profesión de cada persona; es decir, característica de la persona que desempeña un trabajo con destreza, aplicación, seriedad, honradez y eficacia, o del trabajo así desempeñado.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Admisión a las actividades de formación y capacitación	Tiempo de respuesta	Todas solicitudes serán respondidas en 25 días calendario de acuerdo al período de publicación de la oferta, que es trimestral.	% de solicitudes respondidas en el plazo durante la vigencia del proceso de Admisión.
Emisión de certificaciones de participación en actividades	Tiempo de respuesta	Todas las notificaciones de certificaciones serán emitidas en un plazo de 5 días laborables.	% de solicitudes respondidas en el plazo.
Programas de posgrados	Profesionalidad	El nivel de satisfacción de los participantes del programa debe ser mínimo de 91%, según el ciclo de formación.	% de satisfacción de los participantes del programa durante el trimestre, según el ciclo de formación.
Formación de aspirantes	Profesionalidad.	El nivel de satisfacción de los participantes del programa debe ser mínimo de 91%, según el ciclo de formación.	% de satisfacción de los participantes del programa durante el trimestre, según el ciclo de formación.
Formación continua (cursos, diplomados y talleres)	Profesionalidad	El nivel de satisfacción de los participantes del programa debe ser mínimo de 91%, según el ciclo de formación.	% de satisfacción de los participantes del programa durante el trimestre, según el ciclo de formación.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS CIUDADANAS:

- Verificar si pertenece al colectivo al que está dirigida la actividad formativa, previo a solicitar admisión.
- Verificar la modalidad y medio de realización de la actividad, previo a solicitar admisión.
- Llenar correctamente el formulario de solicitud del servicio requerido (admisión, certificación de participación en actividades formativas, constancia docente y de pago o retenciones).
- Depositar la documentación requerida para participar en las actividades formativas.
- Reconfirmar la solicitud de inscripción respondiendo la aceptación de su participación en la actividad.
- Participar activamente en las actividades en las cuales ha sido inscrito (a).
- Retirar su certificación o diploma en el horario establecido.
- Remitir una autorización en caso de requerir que una tercera persona retire una certificación en su nombre.
- Presentarse con su cédula de identidad al momento de retirar la certificación o diploma.
- Revisar que los datos de la certificación o diploma estén correctos.
- Firmar acuse de recibo de la certificación o diploma.