

**Resolución de 12 de mayo de 2005, del Instituto Andaluz de Administración Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Actividades Formativas. (BOJA núm. 104, de 31 de mayo)**

Visto el proyecto de Carta de Servicios elaborado por los distintos servicios con funciones de formación del Instituto Andaluz de Administración Pública y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de las competencias que me confiere el artículo 7, párrafo 1, del Decreto 317/2003, del 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

**R E S U E L V O**

1. Aprobar la Carta de Servicios de actividades formativas, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución con la Carta de Servicios de actividades formativas en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 12 de mayo de 2005.- El Director, Joaquín

Castillo Sempere.

**A N E X O**

**CARTA DE SERVICIOS DE ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACION PÚBLICA**

**P R O L O G O**

La Carta de Servicios de actividades formativas tiene como propósito facilitar a las personas a quienes se dirigen las actividades formativas, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de las actuaciones de los servicios con funciones de formación de este Instituto.

Esta Carta tiene por objeto conseguir una mejora en los servicios prestados a los empleados/as públicos/as. Como consecuencia de lo anterior, se adoptan las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas adscritas a las tareas de formación.

**A) DATOS DE CARACTER GENERAL**

**I. Datos identificativos.**

**I.I. Datos identificativos del Instituto Andaluz de Administración Pública.**

El Instituto Andaluz de Administración Pública es un Organismo Autónomo de carácter administrativo, adscrito a la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Tiene su sede en Sevilla, extendiendo su ámbito de actuación a todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### I.II. Misión del Instituto Andaluz de Administración Pública.

El Instituto Andaluz de Administración Pública tiene como misión, entre otras, la gestión de la formación de los empleados públicos de Andalucía (Administración General de la Junta de Andalucía, de la Administración de Justicia y de las Corporaciones Locales), la gestión de las actividades formativas del personal adscrito a otras Instituciones con las que el Instituto tenga suscrito acuerdo o convenio de colaboración, la gestión de las actividades formativas impartidas en otros países que se le encomienden, de conformidad con los convenios de cooperación internacional suscritos y la homologación de las actividades formativas realizadas por promotores externos, dirigidos al personal de la Administración, que se desarrollen en otros centros de formación distintos del Instituto.

#### I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Gabinete de Análisis e Investigación AA.PP. es el responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### I.IV. Formas de Colaboración y participación con el Instituto Andaluz de Administración Pública.

Las personas empleadas en la Administración Pública andaluza son los destinatarios de los servicios que presta el

Instituto, ya sean de carácter interno (Personal de la Junta de Andalucía, Personal de la Administración de Justicia), ya sean externos (Personal del resto de las Administraciones Públicas), podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios, a través de los siguientes medios:

1. Opiniones recogidas en los cuestionarios que periódicamente se realizan sobre las actividades formativas.
2. Opiniones recogidas en los cuestionarios que se realicen sobre el impacto en el entorno del trabajo.
3. Sugerencias y Reclamaciones que se efectúen en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones.
4. Opiniones recogidas en la página Web del Instituto Andaluz de Administración Pública.

#### II. Servicios II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Instituto Andaluz de Administración Pública le corresponden las siguientes funciones:

1. Detectar las necesidades de formación del personal de la Junta de Andalucía así como de los órganos judiciales radicados en Andalucía.

1.1. Recibir las propuestas de necesidades formativas de las Consejerías, Delegaciones, Organismos y Entidades de la Junta de Andalucía.

1.2. Realizar los estudios necesarios para determinar la necesidad de nuevas líneas de formación.

1.3. Recibir las propuestas del propio personal.

2. Diseñar las actividades formativas.

2.1. Especificar las características de las actividades formativas (objetivos, contenidos, destinatarios, duración, etc.) de acuerdo con los requisitos establecidos.

3. Elaborar y aprobar el Plan de Formación Anual.

El Plan Anual de Formación contendrá, en su caso, los siguientes Programas:

3.1.1. Formación de Acceso.

3.1.2. Formación General.

3.1.3. Formación de Perfeccionamiento.

3.1.4. Formación Especializada.

3.1.5. Formación para la Promoción.

3.1.6. Formación de Directivos.

3.1.7. Formación de Formadores.

3.1.8. Jornadas, Conferencias y Seminarios.

4. Gestionar las actividades formativas contenidas en el Plan de Formación cuando así lo determine:

4.1. Seleccionar el profesorado.

4.2. Dar publicidad de los cursos a través de distintos medios.

4.3. Seleccionar al alumnado y realizar la comunicación a los seleccionados.

4.4. Realizar el seguimiento de la asistencia, expedir los certificados y promover la inscripción registral

correspondiente.4.5. Gestionar los nombramientos y las retribuciones del profesorado.

5. Evaluar las actividades formativas y del profesorado:

5.1. Evaluar las actividades formativas mediante cuestionarios realizados al alumnado.

5.2. Realizar la evaluación, mediante cuestionarios, de la percepción del alumnado sobre el profesorado.

5.3. Realizar la evaluación del impacto en la propia organización de las actividades formativas.

6. Gestionar el Registro de profesores y entidades formativas colaboradoras:

6.1. Dar de alta al profesorado.

6.2. Dar de alta a las entidades colaboradoras.

6.3. Seguimiento de las actividades impartidas por el profesorado.

6.4. Seguimiento de las actividades impartidas por las entidades colaboradoras.

7. Elaborar y editar el material didáctico para las diferentes modalidades de formación:

7.1. Manual del alumno.

7.2. Cuaderno de actividades prácticas.

7.3. Cuaderno de autoevaluación.

7.4. Material complementario.

7.5. Elaborar el material para las plataformas de teleformación.

8. Homologar las acciones formativas dirigidas al personal de la Junta de Andalucía realizadas por promotores externos:

8.1. Dar el reconocimiento del Instituto Andaluz de

Administración Pública a la formación impartida por promotores externos con sus propios recursos económicos.

8.2. Tramitar las solicitudes de homologación de actividades formativas hasta su resolución.

8.3. Analizar la justificación de las actividades realizadas por el promotor.

8.4. Promover la inscripción registral en el Registro General de Personal de la Junta de Andalucía.

8.5. Evaluar y supervisar las actividades formativas homologadas.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Instituto Andaluz de Administración Pública.

1. Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía (BOJA núm., de 28 de noviembre, corr.err. BOJA núm. 122, de 21 de diciembre).

2. Decreto 50/1987, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Andaluz de Administración Pública (BOJA núm., de 10 de marzo), modificado parcialmente por Decreto 211/1989, de 17 de octubre (BOJA núm. 84, de 20 de octubre) y por Decreto 56/2003 de 25 de febrero (BOJA núm., de 19 de octubre).
3. Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones en relación con el funcionamiento de la Junta de Andalucía (BOJA núm. de 17 de septiembre).
4. Decreto 249/1997, de 28 de octubre, por el que se regula el régimen de formación a impartir por el Instituto Andaluz de Administración Pública (BOJA núm. 130, de 8 de noviembre).
5. Orden de 4 de julio de 1995, por la que se aprueban los baremos para el personal que realice actividades de colaboración con el Instituto Andaluz de Administración Pública, relacionadas con la formación a distancia y la redacción de temarios para oposiciones (BOJA núm. 103, de 22 de julio).
6. Orden de 3 de febrero de 1997, por la que se establecen las remuneraciones de las personas que eventualmente realicen actividades docentes, formativas, de selección en los tribunales y las de apoyo a las anteriormente señaladas en el Instituto Andaluz de Administración Pública (BOJA núm. 21, de 18 de febrero).
7. Resolución de 6 de marzo de 2001 del Instituto Andaluz de Administración Pública, por la que se establece el Registro de Profesores y Entidades Formativas Colaboradoras en temas de interés para la Administración Pública (BOJA núm., de 17 de marzo).
8. Resolución de 14 de diciembre de 2001, del Instituto Andaluz de Administración Pública, por la que se procede a hacer pública la redenominación a euros de los baremos y las remuneraciones de las personas que eventualmente realicen actividades de colaboración y apoyo relacionadas con la formación y los procesos selectivos en el Instituto Andaluz de Administración Pública (BOJA núm. 11, de 26 de enero de 2002).
9. Resolución de 10 de enero de 2002, del Instituto Andaluz de Administración Pública, por la que se determina el procedimiento de homologación de acciones formativas realizadas por promotores externos (BOJA núm. 14, de 2 de febrero).
10. Resolución de 5 de septiembre de 2003, del Instituto Andaluz de Administración Pública, por la que se publica el Catálogo de acciones formativas homologables (BOJA núm., de 16 de septiembre) y las correspondientes actualizaciones, que para este año se ha producido mediante Resolución del Instituto Andaluz de Administración Pública, de fecha 4 de febrero de 2005 (BOJA núm. 33, de 16 de febrero).
11. Resoluciones de publicación del Plan de Formación del año correspondiente, que para el año 2005 se ha producido mediante Resolución de 29 de diciembre de 2004, del Instituto Andaluz de Administración Pública (BOJA núm. 7, de 12 de enero).

### III. Derechos de las personas destinatarias de los servicios.

#### III.I. Derechos de las personas destinatarias.

1. Con carácter general, las personas empleadas en la Administración Pública andaluza, como ciudadanos, gozan de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de

26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

2. Con carácter específico, las personas empleadas en la Administración Pública andaluza, como destinatarios de las actividades formativas, tienen los siguientes derechos.

a) Derecho a una formación de Calidad y que las actividades formativas permitan un desarrollo personal y/o profesional del empleado/a público/a.

b) Derecho al desarrollo y movilidad profesional y que las actividades formativas permitan al personal, de forma secundaria, moverse en las distintas áreas funcionales de la Administración General de la Junta de Andalucía.

c) Derecho a conocer el resultado de la selección para la realización de una actividad formativa, con una antelación mínima de cinco días antes de su efectiva realización y, en su caso, notificación personal por correo electrónico al que lo haya consignado en su solicitud.

d) Derecho a la entrega del material en el momento del inicio de la actividad formativa o, en su caso, que dicho material sea entregado cuando se desarrollen los temas concretos.

e) Derecho a recibir información de las actividades que se van a realizar durante el año.

f) Derecho de acceso a las actividades formativas del Instituto Andaluz de Administración Pública, en los términos establecidos en las respectivas convocatorias.

g) Derecho a la información relativa al lugar, fecha y horario de celebración de una actividad formativa para la que haya sido previamente seleccionado.

h) Derecho a que se cumplan los horarios previamente establecidos en las actividades formativas.

i) Derecho de los participantes en actividades formativas que tengan sesiones presenciales, a solicitar y obtener un certificado de justificación horaria para su centro de trabajo, en el momento de la finalización del curso.

j) Derecho a que el aula donde se imparten las actividades formativas disponga del equipo necesario para el desarrollo de la actividad.

k) Derecho a una formación ajustada a las necesidades colectivas.

l) Derecho a solicitar actividades de acuerdo con sus necesidades personales de formación.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

El personal tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

1. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con el Instituto Andaluz de Administración

Pública, ya que esta puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También esta disponible en Internet en formato electrónico en la página Web

([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/indez.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/indez.jsp)).

#### IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Los empleados públicos que pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, rellenando las hojas autocopiativas del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, presentándola en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, y por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página Web:

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/index.jsp).

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet, y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro Telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página Web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, o en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/92, donde se devolverá copia sellada.

#### IV.III. Tramitación.

a) Presentada la sugerencia o reclamación, las unidades de registro actuarán de la siguiente forma:

1. Remitir el original de la sugerencia o reclamación a la Inspección General de Servicios.

2. Remitir el original de la sugerencia o reclamación al servicio afectado, cuando se presenta en la oficina de registro donde está incardinado el citado servicio, remitiendo copia de la misma a la Inspección General de Servicios.

- El servicio afectado deberá comunicar al Reclamante, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, salvo que se soliciten aclaraciones, en cuyo caso, el plazo comienza el día que se reciben las aclaraciones.

- El servicio afectado deberá comunicar, en el plazo de quince días, a la Inspección General de Servicios las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

b) Si la sugerencia o reclamación se hubiera presentado en la página Web del Instituto Andaluz de Administración Pública y estuviera registrada en el registro telemático se le dará el mismo trámite como si hubiera sido presentado por escrito.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

## V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el Instituto Andaluz de Administración Pública, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Dirección:

Sede del Instituto Andaluz de Administración Pública. Avenida Ramón y Cajal, núm. 35, 41005 Sevilla o al apartado de correos

3200 41080.

Aulario. Calle Juan Antonio Cabestany, núm. 6, esquina a la calle Júpiter.

Teléfono: 955 042 400.

Fax: 955 042 417.

Dirección de Internet:

[www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/](http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/)

Dirección de correo electrónico: [publicaciones.laap@untadeandalucia.es](mailto:publicaciones.laap@untadeandalucia.es)

Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/index.jsp).

## V.II. Formas de Acceso y Transporte:

Sede del Instituto: Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas 25 y 26.

Plano de Situación.

(VER BOJA)

- Sede del Aulario: Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas 32, C1 y C2.

- Plano de situación.

Ver anexo en facsímil BOJA (PAG. 22)

## III. DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.



La relación de servicios correspondientes al Instituto Andaluz de Administración Pública se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Impartir los cursos que tengan mayor demanda en los cuestionarios de evaluación.
2. Ejecutar a 31 de diciembre el 90% de las actividades formativas incluidas en el Plan Anual de Formación que imparte directamente el Instituto, exceptuadas las actividades que estén condicionadas a circunstancias ajenas.
3. Entregar los Certificados de asistencia o aprovechamiento, cualquiera que sea la modalidad de impartición de las actividades formativas, en el plazo medio de un mes, a contar desde la última sesión.
4. Seleccionar al profesorado que mantenga una valoración, en las actividades realizadas, de seis.
5. Promover la inscripción registral en el Registro General de Personal de las actividades formativas, impartidas directamente por el Instituto, en el plazo medio de un mes, a contar desde la finalización del curso.

#### II. Indicadores. II.1. Indicadores de Calidad.

El cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios vendrá determinado por los Indicadores siguientes:

1. Porcentaje de actividades que tienen mayor demanda.
2. Porcentaje de ejecución de actividades aprobadas.
3. Plazo medio de expedición de certificados de asistencia o aprovechamiento.
4. Porcentaje de profesores que imparten actividades formativas que mantienen una valoración de seis.
5. Plazo medio de tramitación de propuestas de inscripción.

#### III. Sistema de gestión de calidad.

El Instituto Andaluz de Administración Pública tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la Norma ISO 9001/2000, con Certificado de Registro de Empresa, número ER-1420/2002.

La Carta de Servicios se integra en el Sistema de Gestión de Calidad que tiene implantado el Instituto y, por lo tanto, sujeta al sistema de auditorías anuales que se efectúan sobre la totalidad del sistema, por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

#### B) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

##### I. Horario y otros datos de interés.

##### I.1. Horarios de atención al público de los servicios con funciones de formación.

Lunes a viernes desde las 9,00 horas hasta las 14,00 horas.

I.II. Horario de Registro.

Lunes a viernes desde las 9,00 horas hasta las 20,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

La página Web del Instituto Andaluz de Administración Pública está en funcionamiento las 24 horas al día, durante los 365 días del año.