

Carta de Servicios

Instituto Andaluz de Administración Pública

Carta de Servicios

El Instituto Andaluz de Administración Pública es consciente de la evolución de la sociedad andaluza y de las adaptaciones que los organismos e instituciones de la Junta de Andalucía deben realizar para conseguir una mayor calidad de sus servicios públicos.

Para contribuir a este compromiso de calidad en sus servicios, el Instituto Andaluz de Administración Pública aprueba la Carta de Servicios.

La nueva Carta de Servicios en sustitución de la de 2005 (aprobada por Resolución de 26 de julio de 2022, BOJA núm. 147, de 2 de agosto) viene a actualizar los compromisos y estándares de calidad del Instituto de conformidad con el marco normativo vigente y los servicios que se prestan a la ciudadanía, empleados públicos y al resto de la organización.

mapa web enlaces de interés contacto preguntas frecuentes

El Instituto

Instituto Andaluz de Administración Pública
Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública

Impulsando la Innovación y el Conocimiento

Empleo Público Formación Gestión del Conocimiento Investigación y estudios Evaluación P. Públicos

Más IAAP

Inicio > Carta de Servicios

Carta de Servicios

El Instituto Andaluz de Administración Pública es consciente de la evolución de la sociedad andaluza y de las adaptaciones que los organismos e instituciones de la Junta de Andalucía deben realizar para conseguir una mayor calidad de sus servicios públicos.

Para contribuir a este compromiso de calidad en sus servicios, el Instituto Andaluz de Administración Pública aprueba la Carta de Servicios.

La nueva Carta de Servicios que se aprueba en sustitución de la de 2005 viene a actualizar los compromisos y estándares de calidad del Instituto de conformidad con el marco normativo vigente y los servicios que se prestan a la ciudadanía, empleados públicos y al resto de la organización.

- Carta de servicios

Conócenos

Instituto Andaluz de Administración Pública

El IAAP dirige, planifica, desarrolla y coordina la formación de las personas al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía, de sus agencias administrativas y del personal no judicial al servicio de la Administración de Justicia en Andalucía.

Desarrolla metodologías y contribuye a la realización y promoción de experiencias y actividades de investigación, estudio, asesoramiento, documentación y difusión para los procesos de innovación, mejora de la calidad y modernización de la Junta de Andalucía y del resto de las Administraciones y entidades públicas andaluzas.

Participa en el diseño de los procesos de selección y gestiona las pruebas y cursos de selección de las personas al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía, de sus agencias administrativas y del personal no judicial al servicio de la Administración de Justicia en Andalucía.



La misión y los valores

El IAAP **tiene como misión** contribuir a la mejora de las Administraciones Públicas a través de la investigación, la formación, la gestión del conocimiento y la selección del personal.

Todas las actuaciones del IAAP se realizan bajo determinados **valores**, entre los que destaca:

- 1.º El liderazgo.
- 2.º El fomento del trabajo colaborativo.
- 3.º El impulso de la innovación para adaptarse de modo permanente a los cambios del entorno.
- 4.º El compromiso de mejora continua en todos los ámbitos de gestión.

Instituto Andaluz de Administración Pública



Instituto Andaluz de Administración Pública

Servicios que se prestan con compromisos de calidad

Los servicios sobre los que asumimos los compromisos de calidad son los siguientes:

+ Acciones formativas: Desarrollo de las acciones formativas contenidas en el plan anual de formación y supervisión de la gestión realizada por consejerías, delegaciones y organismos colaboradores, tanto presenciales, semipresenciales como a través de teleformación.

+ Gestión de los procesos selectivos de empleo público: Desarrollo de los procesos selectivos de una forma ágil, eficaz, eficiente y transparente.

+ Subvenciones: Financiación de planes y programas de formación profesional para el empleo al personal al servicio de la Administración Local de Andalucía, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).

+ Publicación de estudios de investigación sobre la Administración Pública: Publicar todas las noticias y actividades vinculadas a las competencias del organismo y temas afines a las Administraciones Públicas a través del portal web del IAAP.



Instituto Andaluz de Administración Pública

Nos comprometemos a

- NÚM. 1.** Enviar al alumnado el certificado de asistencia o aprovechamiento de una acción formativa en el plazo máximo de un mes desde la fecha de la finalización.
- NÚM. 2.** En las acciones formativas, obtener un grado de satisfacción superior a 8 sobre 10.
- NÚM. 3.** Facilitar la información multicanal de los acuerdos de las comisiones de selección sobre las adaptaciones solicitadas en un plazo máximo de dos días hábiles.
- NÚM. 4.** Publicar las respuestas correctas de las plantillas tipo test, los cuestionarios y los índices de participación en un plazo máximo de dos días hábiles.
- NÚM. 5.** Convocar las subvenciones de financiación de planes y programas de formación profesional para el empleo al servicio de la Administración Local de Andalucía en el primer cuatrimestre del año.
- NÚM. 6.** Editar el 70% de los títulos previstos en el plan anual de publicaciones.



Instituto Andaluz de Administración Pública

Ayúdanos a mejorar

Si te interesa contribuir a nuestra mejora o informar sobre el incumplimiento de los compromisos que se mencionan en esta Carta, puedes hacer llegar tu opinión a través del [Libro de Sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía](#).

También podrás hacerlo a través del correo electrónico, correo postal, teléfono o redes sociales del Instituto Andaluz de Administración Pública.

Conoce tus derechos, la normativa que regula los servicios, cómo acceder a los servicios y otros datos de interés accediendo al [texto completo de la Carta de Servicios](#).





Junta de Andalucía