

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS (AÑO 2025)

INSTITUTO ANDALUZ DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES (IACP)

1. IDENTIFICACIÓN Y MARCO LEGAL

Este informe se elabora en cumplimiento del **Art. 9 del Decreto 317/2003** y siguiendo la **Guía Metodológica v.19**. Evalúa el desempeño de los servicios prestados por el IACP durante el ejercicio 2025, primer año de vigencia de la Carta aprobada por Resolución de 23/12/2024.

2. TABLA DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

Siguiendo el modelo facilitado por la SGAP, se presenta el estado de ejecución de los indicadores:

Unidad / Servicio	Compromiso	Indicador	Estándar	Resultado 2025	Cumplimiento	Observaciones
ACREDITA	C1. Info actualizada web/redes	% actualización primeros 5 días mes	100%	100%	SÍ	Información mensual verificada.
ACREDITA	C2. Respuesta consultas < 10 días	% respuestas en plazo	100%	N.D. / <100%	NO	Ver análisis de desviación (*)
ACREDITA	C3. Sesiones formativas agentes	% realizadas en < 2 meses	100%	100%	SÍ	Alta demanda satisfecha.
ACREDITA	C4. Expedición certificados	% expedidos en < 45 días	100%	100%	SÍ	Gestión eficiente.
ACREDITA	C5. Habilitar personal experto	% habilitados en < 6 meses	100%	100%	SÍ	Cumplimiento total.
Asesoría SGC	C6. Acciones formación SGC	Nº acciones formativas anuales	1	8	SÍ	Supera ampliamente objetivo.
Certificados	C7. Resolver solicitudes centros	% resueltas en < 45 días	100%	100%	SÍ	Sin incidencias.
Certificados	C8. Convocatorias oferta cursos	Nº convocatorias anuales	1	3	SÍ	Mejora de la oferta prevista.

3. ANÁLISIS EXHAUSTIVO DE DESVIACIONES (*)

"Compromiso 2: Respuesta a consultas ACREDITA en plazo inferior a 10 días."

Tras la evaluación interna, se constata que la desviación deriva de un desajuste estructural entre la capacidad operativa y la demanda real del servicio, fundamentado en los siguientes factores:

1. Incremento exponencial del volumen de actividad:

La implantación del Real Decreto 143/2021, la Ley Orgánica 3/2022 y el Real Decreto 659/2023 (este último deroga el marco normativo previo del RD 1224/2009) ha transformado el modelo de acreditación en un **procedimiento de oferta abierto y permanente**. Este cambio normativo ha supuesto pasar de un escenario histórico previo a 2021, caracterizado por un procedimiento cerrado con una oferta limitada que oscilaba en torno a 2.300 plazas, a un sistema actual sin límites de plazas. Este aumento masivo en la demanda, sumado a la apertura permanente de todos los Estándares de Competencias Profesionales (ECP), imposibilita el cumplimiento de los plazos de respuesta fijados originalmente.

2. Complejidad en la gestión de la red y personal colaborador:

La magnitud del sistema actual requiere la coordinación de una infraestructura masiva que desborda los recursos del Instituto.

- Se gestionan actualmente **193 centros sedes** para el procedimiento en toda Andalucía.
- El censo de **personas Coordinadoras** de los centros sedes es de **188**, a los que se suman los especialistas técnicos por familias profesionales (como los 119 detectados en las áreas de Seguridad y Medio Ambiente y Energía y Agua), generando una carga de gestión administrativa constante y compleja.

3. Necesidad de adecuación de los recursos humanos:

La dotación actual de personal resulta insuficiente para absorber la demanda de atención ciudadana por vía electrónica sin comprometer el resto de procesos operativos. Se constata una elevada tasa de rotación que dificulta la estabilidad de los equipos, lo que sumado a una RPT pendiente de adecuación funcional, genera una carencia de perfiles técnicos consolidados. Actualmente, la plantilla efectiva se encuentra reducida al 60% de su capacidad, comprometiendo la agilidad en la respuesta a la ciudadanía.



I.A.C.P.
Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales

C/ Juan Antonio de Vizarrón, s/n
41092 – SEVILLA
955034500
iacp.ced@juntadeandalucia.es

2 de 4



FATIMA LUISA MARTINEZ LÁZARO		29/04/2026	PÁGINA 2/4
VERIFICACIÓN	BndJAF9U7ZM2FV4L9DS2ARECGCP75T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Conclusión del análisis:

A pesar de la ausencia de registros sistematizados para la trazabilidad exacta (declarándose el dato como No Disponible "N.D." por rigor administrativo.), el contraste entre los datos históricos y la demanda actual evidencia que el volumen de gestión impide alcanzar los estándares del Compromiso 2 con los recursos asignados.

4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CALIDAD PERCIBIDA

Durante 2025, el IACP ha garantizado el acceso al **Libro de Sugerencias y Reclamaciones**.

4.1. Análisis del Libro de Sugerencias y Reclamaciones

Durante el ejercicio 2025, se han registrado reclamaciones formales registradas en relación al citado compromiso 2, que desprende la siguiente información:

- **Temática recurrente:** La totalidad de las quejas versan sobre la demora en la respuesta a consultas de información y plazos de atención telemática.
- **Correlación:** Existe una relación directa entre estas reclamaciones y el incumplimiento del **Compromiso 2** (Respuesta en < 10 días). Estas evidencias confirman que la desviación técnica detectada tiene un impacto real y negativo en la percepción del usuario.

4.2. Satisfacción en otros servicios

Por contraposición, los servicios de **Certificados Profesionales (C7 y C8)** y **Habilitación (C5)** no han generado reclamaciones, manteniendo una percepción de eficacia muy alta, coherente con el cumplimiento del 100% de sus indicadores.

5. VALORACIÓN DE LA CIUDADANÍA

A través de los cuestionarios de satisfacción vinculados a las auditorías de calidad, se observa una valoración muy positiva en los servicios **C4 y C5**. La claridad y accesibilidad del Portal web (C1) destaca como el aspecto mejor valorado, facilitando el "autoservicio" informativo.

6. PROPUESTAS DE MEJORA Y ACCIONES CORRECTORAS (Plan 2026)

Para subsanar las deficiencias del Compromiso 2, se proponen las siguientes medidas:

- **Acción Técnica:** Implementar un registro de entrada/salida de consulta para poder cuantificar el indicador en el informe de 2026.
- **Acción Organizativa:** Refuerzo de dotación de personal para el área de atención ciudadana de ACREDITA, ajustando la capacidad operativa a la demanda real.
- **Acción de Soporte:** Implementación de una sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) dinámica para optimizar la resolución de dudas recurrentes.



I.A.C.P.
Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales

C/ Juan Antonio de Vizarrón, s/n
41092 – SEVILLA
955034500
iacp.ced@juntadeandalucia.es

3 de 4



FATIMA LUISA MARTINEZ LÁZARO		29/04/2026	PÁGINA 3/4
VERIFICACIÓN	BndJAF9U7ZM2FV4L9DS2ARECGCP75T	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7. CONCLUSIÓN

El IACP mantiene un nivel de excelencia en el 87,5% de sus compromisos. El incumplimiento del Compromiso 2 se identifica como una **oportunidad de mejora crítica** que requiere la adecuación de los recursos asignados para alinear la capacidad operativa con los compromisos de calidad de la Carta de Servicios.

En Sevilla a 28 de abril de 2026.

Fdo. *Directora del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.*



I.A.C.P.
Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales

C/ Juan Antonio de Vizarrón, s/n
41092 – SEVILLA
955034500
iacp.ced@juntadeandalucia.es



FATIMA LUISA MARTINEZ LÁZARO		29/04/2026	PÁGINA 4/4
VERIFICACIÓN	BndJAF9U7ZM2FV4L9DS2ARECGCP7ST	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	