

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

*RESOLUCIÓN de 6 de abril de 2015, de la Delegación Territorial de Educación, Cultura y Deporte en Málaga, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Profesorado de Málaga.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios del Centro de Profesorado de Málaga y de acuerdo con el informe favorable de la dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos, en uso de la competencia que me confiere la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y el decreto 342/2012, de 31 de julio, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios y el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos,

#### R E S U E L V O

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

#### CARTA DE SERVICIOS DE CENTRO DEL PROFESORADO

##### ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES.
2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.
3. NORMATIVA REGULADORA.
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS Y USUARIAS.
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.
6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

##### 1. Aspectos generales.

El Centro del Profesorado de Málaga creado por el Decreto 194/1997 de 29 de julio (BOJA 92/1997) como unidad de la Consejería de Educación Cultura y Deporte, fue derogado por el Decreto 93/2013 (BOJA núm. 170), que nuevamente en su Anexo I así lo considera estableciendo igualmente su zona de actuación.

El Centro del Profesorado de Málaga tiene como misión en el marco del Sistema Andaluz de Formación Permanente del profesorado, asesorar a los Centros Docentes de su zona de actuación y formar a los profesionales de la comunidad educativa a través de los Planes de Formación que a su vez son coordinados provincialmente por la Delegación competente en la materia.

##### Valores.

Todo ello lo realiza con determinados valores, entre los que destacamos un Equipo Técnico de Formación que aporta valor al servicio bajo los principios de calidad, transparencia, autonomía, rigurosidad y excelencia, en un entorno caracterizado por la voluntad de servicio, el trabajo colaborativo eficaz y eficiente a partir de la cooperación, la confianza y la lealtad para con sus usuarios.

##### Visión.

A través de estos valores el Centro del Profesorado de Málaga aspira a ser un referente en la formación del profesorado basado en la adquisición y desarrollo de las competencias profesionales para contribuir al logro de los objetivos del Sistema Educativo Andaluz y la mejora de la calidad del mismo.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que el Sistema Andaluz de Formación Permanente del Profesorado del confiere , toda la comunidad educativa en general y en especial sus grupos de interes profesorado, centros docentes de su zona de actuación y administración educativa. a la ciudadanía en general, y en especial:

El Centro del Profesorado de Málaga es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio Prestado	<p>* Servicio para las actividades generales: El Centro del Profesorado de Málaga valora e integra las demandas formativas del profesorado, de los Centros y otras entidades conforme a sus líneas de trabajo para el impulso, mantenimiento y desarrollo de las líneas prioritarias de la Consejería.</p>	
Compromiso/s de calidad	1	-Alcanzar un Índice de Satisfacción General con respecto a la actividad formativa por parte del profesorado => 7.5 en una escala de 1 a 10
	2	Canalizar todas las demandas formativas provenientes de todos los grupos de interés para le detección de necesidades con carácter anual convirtiendo el 85% de las demandas en acciones formativas
	3	El Centro del Profesorado de Málaga se compromete a analizar la transferencia del aprendizaje de, al menos dos de las acciones formativas realizadas el curso anterior.
Servicio Prestado	<p>* Servicio para la Autoformación: El Centro del Profesorado de Málaga contextualiza las demandas autoformativas del profesorado y de los Centros, surgidas de las necesidades de mejora continua de la práctica educativa, de la innovación y del autodesarrollo dando cauce a sus peticiones a través de la red de formación.</p>	
Compromiso/s de calidad	4	Detectar y cumplimentar en el informe de la visita anual los intereses autoformativos del centro.
	5	Canalizar las demandas autoformativas convirtiendo el 70% de las mismas en acciones autoformativas concretas.
	6	El Centro del Profesorado de Málaga se compromete a analizar la transferencia del aprendizaje de, al menos dos de las acciones formativas realizadas el curso anterior.
Servicio Prestado	<p>* Servicios asesoramiento a los Centros: El Centro del Profesorado de Málaga apoya y asesora a los centros de su zona de actuación en la dinamización, planificación y desarrollo de los procesos de formación de estos.</p>	

Compromiso/s de calidad	7	La aplicación sistemática del protocolo de intervención en Centros para atender las demandas que planteen.
	8	-Alcanzar un Índice de Satisfacción General con respecto al asesoramiento a los centros por parte del equipo de los mismos (4 por centro) => 7.5 en una escala de 1 a 10
Servicio Prestado	* Servicios de información y comunicación: A través de las herramientas telemáticas a su alcance, el centro del Profesorado de Málaga comunica e informa sobre el Plan de Formación, tramitando la inscripción y otras gestiones relacionadas con sus actividades.	
Compromiso/s de calidad	9	El Centro del Profesorado de Málaga mantendrá actualizadas las herramientas telemáticas de información en el 95% de los días lectivos.
	10	El Centro del Profesorado de Málaga se compromete con sus usuarios a atender, en el caso de fallos en el sistema de inscripción, las reclamaciones hasta la publicación de las listas definitivas de admitidos.

### 3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Ley 17/2007 de Educación de Andalucía, Capítulo II.
- Decreto 93/2013, de 27 de agosto, BOJA 170 (de 30 de agosto de 2013).
- III Plan de Formación Permanente del Profesorado de Andalucía- Orden de 31 de julio de 2014.

Se puede consultar la relación completa de dicha normativa en la dirección web <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/cepmalaga>.

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion>.

### 4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con Centro del Profesorado son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

#### Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

- Ley 17/2007 de 10 de diciembre de Educación de Andalucía Capítulo II. Artículos 19 (BOJA 252/2007)

#### Formación Permanente del Profesorado:

1.1. La formación permanente constituye un derecho y una obligación del profesorado. A tales efectos, la Consejería competente en materia de educación realizará una oferta de actividades formativas diversificada, adecuada a las líneas estratégicas del sistema educativo, a las necesidades demandadas por los centros en este ámbito y al diagnóstico de necesidades que se desprendan de los planes de evaluación desarrollados.

2. Las actividades de formación permanente del profesorado tendrán como objetivo el perfeccionamiento de la práctica educativa, de forma que incida en la mejora de los rendimientos del alumnado y en su desarrollo personal y social, a través de la atención a sus peculiaridades y a la diversidad del mismo.

3. Las modalidades de formación del profesorado perseguirán el aprendizaje de las buenas prácticas docentes, el intercambio profesional y la difusión del conocimiento que contribuya a la creación de redes profesionales. Las estrategias formativas estimularán el trabajo cooperativo a través, fundamentalmente, de la formación en centros y de la autoformación, y tendrán en cuenta los distintos niveles de desarrollo profesional del profesorado.

4. La Consejería competente en materia de educación promoverá la colaboración con las universidades y con otras instituciones públicas o privadas para desarrollar actuaciones en esta materia. Asimismo, facilitará el acceso del profesorado a titulaciones universitarias que redunden en una mejora de la práctica educativa.

Obligaciones:

Recogido en el párrafo anterior.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en: <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/cepmalaga> y en la sede del propio centro: C/ Noé, núm. 3, 29007 Málaga. C/ Noé, 3 - 29007 - Málaga (España):

<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/cepmalaga>.

Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza:

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara/>.

El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública:

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/>.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de: [www.juntadeandalucia.es/averroes/cepmalaga](http://www.juntadeandalucia.es/averroes/cepmalaga).

Teléfono: (+34) 951 924 180 Tef. corp: 975 180.

Fax: (+34) 952 334 092. Fax Corp.: 975 280.

Horario de apertura:

De lunes a jueves de 8:00 a 20:00 - Viernes de 8:00 a 14:30.

Horario en julio de 8:00 a 14:30.

El mes de agosto el centro permanece cerrado.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

El Centro del Profesorado es un centro abierto a la participación de todos sus grupos de interés, a través de las sugerencias, participación en grupos, Consejos de Centro, propuestas directas, y a través de: <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/cepmalaga> y en la sede del propio centro: C/ Noé, núm. 3, 29007 Málaga.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

Los Registros presenciales y telemáticos de Documentos de la Junta de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/inicio.jsp>

En el CEP Málaga el libro se encuentra en el mostrador de Secretaría y en la página Web del Centro del Profesorado de Málaga:

<http://www.juntadeandalucia.es/cepmalaga>.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en Centro del Profesorado en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/inicio.jsp>.

A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en Centro del Profesorado, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. Centro del Profesorado se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, Centro del Profesorado actuará:

Director del Centro del Profesorado de Málaga comunicará a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con



Requisitos: - Navegador de internet.

- Software: PDF acrobat reader, producto ofimático capaz de editar ficheros excell, word,...

- Plugin de Java.

- Para la solicitud de cursos a través de Séneca: Autenticación Profesorado Andaluz.

- Para el acceso al Aula Virtual Andaluza: Autenticación Profesorado Andaluz.

- Para el acceso al Aula Virtual del Centro del Profesorado de Málaga: Autenticación personal.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 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 y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

A N E X O

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	-Media Aritmética de puntuaciones otorgadas a la pregunta de Satisfacción General en las diversas actividades formativas generales	-OSuma de puntuaciones partido por n (numero de respuestas)	=> 7.5	trimestralmente
	% de actividades generales en las que se entrega material y documentación en soporte papel o digital	núm. actividades formativas con documentación entregada partido por numero total de actividades formativas generales por 100	100%	trimestralmente
	% de certificaciones entregadas a alumnos de actividades formativas generales	Número total de alumnos que reciben certificados de actividades generales partido por el numero de alumnos que terminan una actividad por 100	100%	trimestralmente
2	% de demandas de formación que se convierten en acciones formativas	numero de acciones formativas de actividades generales partido por numero de demandas de actividades generales por 100	85%	trimestralmente
3	El grado de aplicación de los contenidos de las acciones formativas realizadas por el profesorado.	% de contenidos aplicados / profesorado participante en las actividades x 100	20%	anualmente
4	Nº de cumplimentaciones de intereses autoformativos igual o mayor al numero de visitas	* núm. visitas a los centros / núm. centros del CEP Málaga X 100	100%	trimestralmente
5	núm. acciones autoformación / núm. centros del CEP Málaga X 100	núm. acciones autoformación / núm. centros del CEP Málaga X 100	70%	trimestralmente
6	El grado de aplicación de los contenidos de las acciones formativas realizadas por el profesorado.	% de contenidos aplicados / profesorado participante en las actividades x 100	20%	anualmente
7	La producción de un informe ejecutivo sobre la detección de necesidades del cien por cien de los centros atendidos, en caso de demanda formativa.	Centros con informe / Centros atendidos X 100	90 %	trimestralmente
	* El 100 % de registro de visitas en la Intranet, para los casos de asesoramiento.	Centros asesorados/ registro libro de visitas X 100	100%	anualmente
8	Índice de Satisfacción de los centros en relación al asesoramiento recibido del CEP de Málaga para la Formación del Profesorado	Media aritmetica :Suma de puntuaciones otorgadas a la pregunta de satisfacción general en una escala de 1 a 10 partido por el número total de respuesta	=>7.5	anualmente
9	Nº incidencias anuales/días lectivos totales X 100	Nº incidencias anuales/días lectivos totales X 100	<=5%	trimestralmente
10	Porcentaje de reclamaciones por fallos del sistema de inscripción resueltas.	reclamaciones/núm. de acciones formativas x 100	100%	trimestralmente

Málaga, 6 de abril de 2015.- La Delegada, Patricia Alba Luque.