

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Resolución de 24 de noviembre de 2016, de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente, por la que se aprueba la primera actualización de la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.

La Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales fue aprobada mediante Resolución de 1 de diciembre de 2005, publicada en el BOJA núm. 1, de 3 de enero de 2006.

Con el fin de adecuar su contenido a la realidad actual de los servicios que presta, se ha revisado en profundidad todo su contenido y se ha elaborado su primera actualización.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales (1.ª actualización) y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regula las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos,

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales (1.ª actualización), que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales (1.ª actualización) en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 24 de noviembre de 2016.- La Directora General, Purificación Pérez Hidalgo.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES (1.ª ACTUALIZACIÓN)

Í N D I C E

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 Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales (IACP) depende funcional y orgánicamente de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía y también depende funcionalmente del Consejo Andaluz de Formación Profesional.

El Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales tiene las siguientes misiones:

1. Desarrollar las actuaciones encaminadas a establecer un Sistema de Cualificaciones Profesionales en Andalucía.

2. Coordinar los procedimientos de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y del aprendizaje no formal (en adelante procedimientos de acreditación).

3. Promover actuaciones de coordinación con el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL) y con el resto de Institutos similares creados en otras Comunidades Autónomas.

4. Promover la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad en los centros educativos públicos que impartan Formación Profesional y en el propio Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.

Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan la calidad, la eficacia, la eficiencia, el respeto y la confianza en las personas, el trabajo en equipo y la atención a las opiniones y expectativas de los destinatarios de nuestro trabajo.

A través de estos valores, el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales aspira a ser reconocido socialmente por el alto nivel de calidad en su gestión.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de todos los servicios realizados por el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales a la ciudadanía en general, y en especial:

1. Centros educativos públicos que imparten Formación Profesional.
2. Instituto Nacional de las Cualificaciones.
3. Consejo Andaluz de Formación Profesional.
4. Ciudadanía.

El Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales 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	Coordinación de los procedimientos de acreditación.	
Compromiso/s de calidad	1	Dotar de sistemas de gestión de la calidad a todos los procedimientos de acreditación.
	2	Aplicar criterios objetivos para la selección de Cualificaciones Profesionales y la determinación del número de plazas, en las propuestas que el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales formule al órgano competente para las distintas convocatorias de acreditación de competencias profesionales.

Servicio prestado	Gestión de la formación para la habilitación y registro de personas para realizar las funciones de asesoramiento y de evaluación en los procedimientos de acreditación.	
Compromiso/s de calidad	3	Asegurar que en todos los procedimientos de acreditación, las funciones de asesoramiento y evaluación estén cubiertas mediante el Registro de personas ya habilitadas, que será público.

Servicio prestado	Colaboración en la gestión de los certificados de profesionalidad que se puedan obtener íntegramente a través de los procedimientos de acreditación.	
Compromiso/s de calidad	4	Trasladar al órgano competente todas las actas de evaluación para que tramite los certificados de profesionalidad que se puedan obtener íntegramente a través de los procedimientos de acreditación, en un plazo máximo de tres meses desde la finalización de la fase de evaluación.

Servicio prestado	Gestión y coordinación de la implantación y mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad en centros educativos públicos que impartan Formación Profesional.	
Compromiso/s de calidad	5	Informar, orientar y asesorar de forma adecuada y con información actualizada, a los centros educativos públicos que impartan Formación Profesional, sobre la implantación y mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad, así como realizar su seguimiento y analizar todas las sugerencias que propongan.
	6	Proponer anualmente a la Dirección General competente en materia de Formación del Profesorado de la Consejería de Educación, al menos las dos acciones formativas más demandadas por los centros educativos públicos implicados en la implantación y mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la coordinación del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.

Servicio prestado	Promoción del diseño de nuevas cualificaciones profesionales.	
Compromiso/s de calidad	7	Valorar todas las solicitudes de cualificaciones profesionales que se reciban, en un plazo máximo de seis meses, y trasladar al Instituto Nacional de Cualificaciones Profesionales las que se consideren viables para su estudio y posible inclusión en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP), o su actualización en caso de ya existir, en un plazo máximo de un mes desde la finalización de su valoración.

Servicio prestado	Prestación de asistencia técnica al Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL).	
Compromiso/s de calidad	8	Estudiar la viabilidad, en cuanto a recursos humanos y materiales, de todas las peticiones realizadas por el Instituto Nacional de las Cualificaciones que competan al Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, en un plazo máximo de quince días, y llevar a cabo las que sean factibles, en el plazo establecido por el INCUAL.

Servicio prestado	Prestación de asistencia técnica al Consejo Andaluz de Formación Profesional (CAFP).	
Compromiso/s de calidad	9	Atender todas las peticiones realizadas por el Consejo Andaluz de Formación Profesional que competan al Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, en un plazo máximo de tres meses.

Servicio prestado	Información a personas e Instituciones sobre los servicios que presta el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.	
Compromiso/s de calidad	10	Informar sobre los servicios que presta el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales a cualquier persona u organismo que lo solicite.
	11	Difundir las actividades del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales a través de su página web, con al menos cuatro revisiones de contenidos al año.
	12	Asistir a reuniones, ponencias, congresos, jornadas, encuentros, cursos, foros o mesas redondas vinculadas con las actuaciones del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, con una frecuencia mínima de tres eventos al año.

Servicio prestado	Gestión de las sugerencias recibidas en el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.	
Compromiso/s de calidad	13	Mantener un registro de las sugerencias recibidas y del análisis realizado sobre ellas.

La información sobre los indicadores se recoge en una tabla al final de este Anexo y sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios.

3. Normativa reguladora.

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

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (BOE núm. 147, de 20 de junio de 2002).

- Decreto 1/2003, de 7 de enero, por el que se crea el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales (BOJA, núm. 29, de 12 de febrero de 2003).

- Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (BOE núm. 223, de 17 de septiembre de 2003).

- Real Decreto 1506/2003, de 28 de noviembre, por el que se establecen las directrices de los Certificados de Profesionalidad (BOE núm. 302, de 18 de diciembre de 2003).

- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral (BOE núm 205, de 25 de agosto de 2009).

- Decreto 207/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación (BOJA núm. 136, de 15 de julio de 2015).

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

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 Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales 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.

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Obligaciones:

- Veracidad de la información que suministre al Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.

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://portal.ced.junta-andalucia.es/educacion/webportal/web/iacp>»

y en el portal de Atención a la Ciudadanía:

«<https://ciudadania.chap.junta-andalucia.es/ciudadania/>»

b) 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:

- Mediante la expresión de sus opiniones sobre la prestación de servicios en las encuestas que se realizan a todas las personas que acuden presencialmente al IACP; a los centros de calidad en los encuentros celebrados con ellos y a las personas participantes en la acreditación de competencias profesionales (personas asesoras, evaluadoras y candidatas).

- A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros relacionados con los servicios que presta el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.

- A través del correo electrónico (iacp.ced@juntadeandalucia.es), el correo postal, el teléfono o cualquier otro medio de comunicación.

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:

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en «<https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/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 el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. El Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

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 la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

Una de las tres áreas del IACP es el Área de Investigación y Calidad, que tiene asignada, entre otras, la función de mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que el IACP tiene implantado desde el año 2007, conforme a la norma UNE-EN ISO 9001 y que es revisado y certificado anualmente por AENOR.

El número de certificado AENOR del SGC del IACP es «ER-1556/2007» y el número de registro IQNet es «ES-1556/2007» y su alcance es:

«La prestación de los servicios de:

- Coordinación, definición y desarrollo de las cualificaciones profesionales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Acreditación de competencias profesionales en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Coordinación y seguimiento de los sistemas de gestión de calidad de los Institutos de Enseñanza Secundaria que imparten Formación Profesional.»

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

SERVICIOS PRESENCIALES:

Denominación: Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.

Dirección postal: Calle Juan Antonio de Vizarrón, s/n, Edificio Torretriana, Isla de la Cartuja (C.P. 41092-Sevilla).

Autobuses urbanos: Líneas 5, 6, 43, C1 y C2.

Plano de situación:



El horario de atención al público en información presencial será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

SERVICIOS TELEFÓNICOS:

Teléfonos: 955 034 500, 955 034 505, 955 034 506.

Fax: 955 034 510.

El horario de atención al público en información telefónica será de lunes a viernes desde las 9:00 a las 14:00 horas.

SERVICIOS TELEMÁTICOS:

«<http://portal.ced.junta-andalucia.es/educacion/webportal/web/iacp>»

TABLA DE INDICADORES PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de procedimientos de acreditación que se han desarrollado según lo descrito en el SGC del IACP	$100 * \text{Núm. de procedimientos de acreditación desarrollados según establece el SGC del IACP} / \text{Núm. de procedimientos de acreditación}$	100%	Anualmente
2	Porcentaje de propuestas formuladas por el IACP sobre las cualificaciones profesionales y el número de plazas a considerar en los procedimientos de acreditación en las que se han aplicado los criterios establecidos en el SGC del IACP.	$100 * \text{Núm. de propuestas del IACP sobre las cualificaciones profesionales y el número de plazas a considerar en los procedimientos de acreditación en las que se han aplicado los criterios establecidos en el SGC del IACP} / \text{Núm. de propuestas del IACP sobre las cualificaciones profesionales y el número de plazas a considerar en los procedimientos de acreditación}$	100%	Anualmente
3	Porcentaje de procedimientos de acreditación en los que se ha dispuesto de asesores y evaluadores habilitados para su desarrollo en los plazos previstos	$100 * \text{Núm. de procedimientos de acreditación en los que se ha dispuesto de asesores y evaluadores habilitados para su desarrollo en los plazos previstos} / \text{Núm. de procedimientos de acreditación}$	100%	Anualmente
	Porcentaje de procedimientos de acreditación en los que se ha hecho público el Registro baremado de personas habilitadas para el asesoramiento y la evaluación de las cualificaciones convocadas	$100 * \text{Núm. de procedimientos de acreditación en los que se ha hecho público el Registro baremado de personas habilitadas para el asesoramiento y la evaluación de las cualificaciones convocadas} / \text{Núm. de procedimientos de acreditación}$	100%	Anualmente
4	Porcentaje de actas de evaluación trasladadas en un plazo no superior a tres meses desde el fin de la fase de evaluación, para tramitar los certificados de profesionalidad que se puedan obtener íntegramente a través de los procedimientos de acreditación	$100 * \text{Núm. de actas de evaluación trasladadas en un plazo no superior a tres meses desde el fin de la fase de evaluación, para tramitar los certificados de profesionalidad que se puedan obtener íntegramente a través de los procedimientos de acreditación} / \text{Núm. de actas de evaluación}$	100%	Anualmente
5	Variación porcentual en el número de centros educativos públicos que imparten F.P. y que tienen implantados SGC bajo la coordinación del IACP, respecto del año anterior	$100 * (\text{Núm. de centros públicos que imparten F.P. con SGC en el año actual} - \text{Núm. de centros públicos que imparten F.P. con SGC en el año anterior}) / \text{Núm. de centros públicos que imparten F.P. con SGC en el año anterior}$	0	Anualmente
	Grado de satisfacción de los centros educativos públicos que imparten F.P. y que tienen implantados SGC bajo la coordinación del IACP, con los cauces de comunicación establecidos	Valor medio de las encuestas realizadas (con valores entre 1 y 5)	3	Anualmente
	Grado de satisfacción de los centros educativos públicos que imparten F.P. y que tienen implantados SGC bajo la coordinación del IACP, con el servicio prestado	Valor medio de las encuestas realizadas (con valores entre 1 y 5)	3	Anualmente
6	Núm. de acciones formativas y/o informativas para los centros educativos públicos implicados en la implantación y mantenimiento de SGC que el IACP ha propuesto a la D.G. Competente en materia de Formación del Profesorado	Núm. de acciones formativas y/o informativas para los centros educativos públicos implicados en la implantación y mantenimiento de SGC que el IACP ha propuesto a la D.G. Competente en materia de Formación del Profesorado	2	Anualmente

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
7	Porcentaje de solicitudes de cualificaciones profesionales recibidas que han sido valoradas en un plazo máximo de tres meses	$100 * \text{Núm. de solicitudes de cualificaciones profesionales recibidas que han sido valoradas en un plazo máximo de tres meses} / \text{Núm. de solicitudes de cualificaciones profesionales recibidas}$	100%	Anualmente
	Porcentaje de solicitudes de cualificaciones profesionales viables que se han trasladado al INCUAL, para su estudio y posible inclusión o actualización en el CNCP, en un plazo máximo de un mes desde la finalización de su valoración	$100 * \text{Núm. de solicitudes de cualificaciones profesionales viables que han sido trasladadas al INCUAL en un plazo máximo de un mes desde la finalización de su valoración} / \text{Núm. de solicitudes de cualificaciones profesionales viables}$	100%	Anualmente
8	Porcentaje de peticiones del INCUAL que han sido valoradas en cuanto a su viabilidad en recursos humanos y materiales en un plazo máximo de tres meses	$100 * \text{Núm. de peticiones del INCUAL que han sido valoradas en un plazo máximo de tres meses} / \text{Núm. de peticiones del INCUAL}$	100%	Anualmente
	Porcentaje de peticiones del INCUAL, que son viables en recursos humanos y materiales, que se han llevado a cabo en el plazo establecido por el INCUAL	$100 * \text{Núm. de peticiones viables del INCUAL que han sido llevadas a cabo en el plazo establecido por el INCUAL} / \text{Núm. de peticiones viables del INCUAL}$	100%	Anualmente
9	Porcentaje de peticiones del CAFP que han sido atendidas en un plazo máximo de tres meses	$100 * \text{Núm. de peticiones del CAFP que han sido atendidas en un plazo máximo de tres meses} / \text{Núm. de peticiones del CAFP}$	100%	Anualmente
10	Grado de satisfacción de los grupos de interés con la información recibida por parte del IACP	Valor medio de las encuestas realizadas (con valores entre 1 y 5)	3	Anualmente
11	Núm. de revisiones de la página web del IACP realizadas anualmente	Núm. de revisiones de la página web del IACP realizadas anualmente	4	Anualmente
12	Número de asistencias anuales a reuniones, ponencias, congresos, jornadas, encuentros, cursos, foros o mesas redondas, vinculadas con las actuaciones del IACP	Número de asistencias anuales a reuniones, ponencias, congresos, jornadas, encuentros, cursos, foros o mesas redondas, vinculadas con las actuaciones del IACP	3	Anualmente
13	Porcentaje de sugerencias recibidas en el IACP que han sido analizadas	$100 * \text{Núm. de sugerencias recibidas en el IACP que han sido analizadas} / \text{Núm. de sugerencias recibidas en el IACP}$	100%	Anualmente

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).