

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

*Resolución de 23 de diciembre de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se aprueba 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 y renovada mediante Resolución de 24 de noviembre de 2016, publicada en el BOJA núm. 235, para un mejor ajuste a sus funciones y competencias.

Con motivo de la aprobación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional y posterior normativa de aplicación, se ve la necesidad de realizar una segunda actualización para un mayor ajuste a la nueva oferta y estructura del Sistema de Formación Profesional, así como para la modificación de algunos procedimientos e indicadores que con la evolución de las tecnologías, habían quedado obsoletos.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales y de acuerdo con el informe favorable de la Secretaría General para la 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 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, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio,

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

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, que se incorpora como anexo a esta resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía

Tercero. 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, 23 de diciembre de 2024.- El Director General, Florentino Santos Porras.

## A N E X O

## CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES

Índice:

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de los 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 y reclamaciones.
8. Acceso a los servicios.

1. Aspectos generales.

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

El Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales (IACP) es una unidad administrativa adscrita a la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional de la Junta de Andalucía.

El IACP tiene como misión:

1. Favorecer y facilitar la cualificación profesional permanente de la población andaluza a través de distintos servicios dirigidos a la adquisición y mantenimiento de las competencias profesionales.

2. Promover la implantación y el mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad en los centros educativos públicos que impartan Formación Profesional.

Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan la orientación al cliente, el perfeccionamiento profesional continuo, el trabajo en equipo, la investigación y la atención a las opiniones y expectativas de los destinatarios de nuestro trabajo.

A través de estos valores, el IACP aspira a ser un órgano técnico referente a nivel nacional capaz de dar respuesta eficazmente a las aspiraciones de cualificación profesional de las personas a lo largo de la vida así como a las demandas de definiciones de perfiles profesionales por parte de las empresas. Todo ello a través de la investigación y la aplicación de los procesos de calidad en el diseño y evaluación de la Formación Profesional, con el fin de contribuir a la mejora de la empleabilidad de la población activa y al impulso de la economía andaluza.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios realizados por el IACP, dirigidos a la ciudadanía en general y, en especial, a los centros docentes públicos andaluces que imparten Formación Profesional, a la Comunidad educativa y a las Administraciones públicas: Consejo Andaluz de Formación Profesional, Instituto Nacional de Cualificaciones Profesionales, Consejería con competencia en materia de Formación Profesional para el Empleo.

La persona titular de la Dirección del IACP 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	Acreditación de Competencias Profesionales (ACREDITA). -Acreditación de las Competencias Profesionales de las personas que quieran certificar su experiencia laboral u otras vías de formación no formal e informales. -Difusión del procedimiento, asesoramiento, información y certificación de la acreditación de competencias profesionales.	
Compromisos de calidad	1	Mantener actualizada los 5 primeros días de cada mes la información sobre ACREDITA en la página web del IACP y en redes sociales.
	2	Responder, prioritariamente mediante correo electrónico, a las consultas que se reciben sobre ACREDITA en un plazo inferior a 10 días hábiles.
	3	Realizar sesiones formativas con los agentes sociales y económicos en un plazo inferior a 2 meses desde su solicitud o demanda.
	4	Expedir el certificado de acreditación de competencias profesionales en un plazo inferior a 45 días hábiles una vez finalizado el procedimiento de acreditación.
Servicio prestado	Habilitación del personal profesional experto como personal asesor y evaluador de ACREDITA. Formación a profesionales externos a la Consejería con competencias en Educación, para su participación como personal asesor y evaluador del procedimiento de ACREDITA.	
Compromiso de calidad	5	Habilitar al personal profesional experto en un plazo máximo de 6 meses desde que finaliza el plazo de solicitud.
Servicio prestado	Asesoramiento sobre Sistemas de Gestión de Calidad en centros docentes públicos que imparten Formación Profesional. Formación para la implantación y mantenimiento del SGC en los centros educativos y apoyo a la gestión económica de los fondos destinados para ello.	
Compromiso de calidad	6	Impartir al menos una acción formativa anual para el impulso de la gestión de la Calidad en los centros educativos.
Servicio prestado	Certificados Profesionales en los centros educativos. Asistencia a los centros docentes públicos en la realización de acciones formativas para la obtención de certificados profesionales (Grado C de la formación profesional)	
Compromisos de calidad	7	Resolver en un plazo inferior a 45 días hábiles las solicitudes de los centros para participar en la oferta de formación para la obtención de certificados profesionales.
	8	Realizar al menos una convocatoria anual de oferta de cursos para obtención de certificados profesionales en los centros docentes públicos.

La información sobre los indicadores, 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.

(Esta información se podrá consultar también en la página web del IACP: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/iacp>).

### 3. Normativa reguladora.

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

- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. (BOE núm. 78, de 1.4.2022).

- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. (BOE núm. 174, de 22.7.2023).

- Decreto 1/2003, de 7 de enero, por el que se crea el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales (BOJA núm. 29, de 12.2.2003).

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web del IACP y en las siguientes páginas web:

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/formacion-profesional-andaluza>

<https://www.todofp.es/inicio.html>

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

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con el IACP son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía o en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

##### Derechos:

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

- Ser tratados/as con el debido respeto y consideración.

##### Obligaciones:

- Disponer de los medios de identificación y firma reconocidos para su relación por medios electrónicos con la Administración.

- Veracidad de la información que suministren al IACP.

#### 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:

- Portal de Atención a la ciudadanía, entrando en la página de la Consejería con competencias en materia de Educación:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cartas-servicio.html>

- Portal del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales:

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/iacp>

##### b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Comunicaciones en prensa.

- Jornadas y encuentros con otros organismos difundidos a través de la web del IACP, Redes Sociales y otras vías de comunicación (correo electrónico, mensajería de Séneca, etc).

##### 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:

- Mediante la expresión de sus opiniones sobre la prestación de servicios en las encuestas que se realizan a los usuarios del IACP.

- 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 de las 3 áreas del IACP:

[acredita.iacp.ced@juntadeandalucia.es](mailto:acredita.iacp.ced@juntadeandalucia.es)

[soporte.ced.cdp@juntadeandalucia.es](mailto:soporte.ced.cdp@juntadeandalucia.es)

[calidad.iacp.ced@juntadeandalucia.es](mailto:calidad.iacp.ced@juntadeandalucia.es)

#### 6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

1. Sistema de Gestión de Calidad: implantado desde el año 2007, conforme a la norma UNE-EN ISO 9001, 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».

2. Sistema de información Séneca: plataforma para la Gestión del Sistema Educativo Andaluz que tiene como finalidad la simplificación de los procedimientos de gestión e intercambio de información que se genera en los centros educativos.

7. Sugerencias y reclamaciones.

Las sugerencias 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 todas las Oficinas de Asistencia en materia de Registros de la Junta de Andalucía y en Internet en el siguiente enlace: <https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>

Si no dispone de certificado digital puede imprimir el formulario en papel y presentarlo, debidamente firmado, en cualquier Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía o de cualquier otra administración pública. También podrá presentarlo en las oficinas de Correos y, si se encuentra en el extranjero, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España. Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la persona titular de la Dirección del IACP enviará a la persona usuaria una carta comunicando 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 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.

8. Acceso a los servicios.

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

Servicios Presenciales:

- Personal técnico de las unidades administrativas con competencias en Formación Profesional de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.

También podrá consultar información sobre el servicio de Acreditación de competencias profesionales en:

- Centros sede de Andalucía Acredita:

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/secretariavirtual/consulta/unidadesCompetenciasAcreditables>

Servicios Telefónicos:

- Cauce: Resolución de dudas e incidencias. Teléfonos de contacto: 900 848 000 y 955 405 619

Servicios Telemáticos:

- Cauce: Centro de atención a Usuarios de la Comunidad educativa (CAUCE): La Consejería con competencias en Educación pone a disposición de los usuarios de sus servicios un centro de atención a la ciudadanía que soporte a las incidencias, consultas, problemas o dudas sobre la aplicación Séneca, infraestructuras TIC de los centros educativos y cualquier información relativa a la Consejería.

<https://juntadeandalucia.es/organismos/desarrolloeducativoyformacionprofesional/servicios/atencion-ciudadania.html>

- Secretaría virtual de los centros educativos. Acredita: La Consejería con competencias en materia de educación dispone de esta plataforma destinada a la

ciudadanía que posibilita la tramitación electrónica de la solicitud en el procedimiento de acreditación de competencias profesionales y otros servicios de consultas y seguimiento del estado de un trámite de forma on-line.

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/secretariavirtual/solicitudes>

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).