

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y FUNCIÓN PÚBLICA

Resolución de 26 de julio de 2022, del Instituto Andaluz de Administración Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Administración Pública.

Visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Andaluz de Administración Pública, conforme al procedimiento 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, previo informe favorable de la Secretaría General de la Administración Pública de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior de fecha 19 de julio de 2022, y en uso de las competencias conferidas por el artículo 7.1 del citado decreto,

R E S U E L V O

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

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios antes referida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente resolución tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 26 de julio de 2022.- La Directora, María del Mar Caraza Cristín.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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, quejas y reclamaciones.
8. Acceso a los servicios.
9. Anexo. Tabla de compromisos e indicadores.

1. Aspectos generales.
 - 1.1. Denominación y adscripción.

El Instituto Andaluz de Administración Pública (en lo sucesivo, IAAP) es una agencia administrativa adscrita a la consejería competente en materia de administración pública de la Junta de Andalucía.

00265846

1.2. 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.

1.3. La visión.

El IAAP desea ser el instrumento que sirve para promover un espacio de análisis, reflexión, trabajo, evaluación, debate y difusión sobre todos los aspectos de las Administraciones y entidades públicas andaluzas, las políticas públicas y sus relaciones con la ciudadanía, como elementos de modernización para el progreso firme de la sociedad y para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

1.4. El alcance.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que se detallan en el apartado segundo a los grupos de interés a los que va dirigida siendo un instrumento facilitador de la mejora continua en la calidad de la gestión de los servicios del IAAP.

Aún siendo la cartera de servicios prestados por el IAAP más amplia, el alcance de los servicios recogidos en esta carta manifiestan la voluntad del IAAP de ofrecer unos compromisos fácilmente verificables e invocables por la ciudadanía y grupos de interés en el momento de acceder a estos servicios.

1.5. Grupos de interés a los que va dirigida.

- a) La ciudadanía.
- b) El personal empleado público.
- c) Las consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía, las entidades locales andaluzas, las universidades andaluzas, las instituciones, los órganos públicos y otras entidades que requieran de nuestros servicios.

1.6. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Dirección del IAAP es el órgano responsable de la elaboración, gestión, seguimiento, divulgación, actualización y suspensión de la presente Carta de Servicios.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

| | | |
|-------------------|---|---|
| Servicio prestado | 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. | |
| Compromiso | 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 finalización. |
| Compromiso | NÚM. 2 | En las acciones formativas, obtener un grado de satisfacción superior a 8 sobre 10 en las acciones formativas. |
| Servicio prestado | Gestión de los procesos selectivos de empleo público: Desarrollo de los procesos selectivos de una forma ágil, eficaz, eficiente y transparente. | |
| Compromiso | 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. |
| Compromiso | 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. |

00265846

| | | |
|-------------------|---|--|
| Servicio prestado | 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). | |
| Compromiso | NÚM. 5 | Convocar las subvenciones de financiación de planes y programas de formación profesional para el empleo al personal al servicio de la Administración Local de Andalucía en el primer cuatrimestre del año. |

| | | |
|-------------------|---|--|
| Servicio prestado | 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. | |
| Compromiso | NUM. 6 | Editar el 70% de los títulos previstos en el plan de anual de publicaciones. |

3. Normativa reguladora.

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

A. Normas generales y orgánicas sobre el IAAP.

- Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía.

- Ley 9/2007, de 22 octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

- Decreto 277/2009, de 16 de junio, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Andaluz de Administración Pública.

B. Formación.

- Decreto 249/1997, de 28 de octubre, por el que se regula el régimen de formación a impartir por el Instituto Andaluz de Administración Pública.

- Orden de 13 de enero de 2021, por la que se regula la homologación de acciones formativas en el ámbito del Instituto Andaluz de Administración Pública.

- Resoluciones anuales sobre la publicación del plan de formación del año en curso del IAAP.

C. Selección.

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

- Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía.

- Decreto 2/2002, de 9 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso, promoción interna, provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios de la Administración General de la Junta de Andalucía.

- VI Convenio Colectivo del personal laboral al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.

D. Investigación, información y divulgación.

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía.

- Orden de 26 de noviembre de 2021, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de los Premios Blas Infante de Estudio e Investigación sobre Administración y Gestión Pública.

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

4.1. Derechos.

a) La ciudadanía goza con carácter general de los derechos recogidos en los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; y en el artículo 5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

b) Derecho a ser atendida con corrección y respeto.

c) Derecho a recibir información básica y puntual sobre las consultas realizadas o sobre los servicios que presta el Instituto, por cualquier medio usado: presencial, telefónico o electrónico.

d) Derecho a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados por el Instituto.

e) Derecho al uso de aquellas zonas del IAAP previstas para el acceso de la ciudadanía.

f) Derecho a la protección de sus datos personales.

g) Derecho de acceso a las publicaciones del IAAP de acuerdo con las condiciones de uso establecidas.

4.2. Obligaciones.

Se recogen expresamente en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las siguientes:

a) A relacionarse por medios electrónicos en el caso de ser sujeto obligado.

b) Responsabilizarse de la veracidad de los documentos aportados.

c) Indicar órgano y fecha de presentación de los documentos ya aportados a la Administración.

d) Cumplir con los términos y plazos establecidos en la LPACAP y otras leyes.

e) Incluir en las solicitudes los contenidos exigidos.

f) Acreditar la representación cuando se actúa en nombre de otra persona.

g) Identificarse y firmar en las solicitudes, declaraciones o comunicaciones, recursos y desestimaciones.

h) Aportar los datos y documentos exigidos en la norma.

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

El IAAP establece diversas formas de colaboración y participación con las personas usuarias de sus servicios, que se materializan mediante la realización de encuestas periódicas a los grupos de interés a los que va dirigida la Carta de Servicios y el establecimiento de mecanismos y canales de participación e información y comunicación.

a) Información. La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Página web del IAAP: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica>.

- Sede de la Dirección del IAAP, calle Torneo, 26, 41002, Sevilla.

- Portal de atención a la ciudadanía: <http://www.juntadeandalucia.es/ciudadania>.

b) Comunicación. Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de foros, seminarios, jornadas u otros espacios de encuentro y folletos divulgativos.

c) Participación. Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la Carta de Servicios, se prevén las siguientes formas de participación:

- Escrito de sugerencias presentado a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

- Reuniones periódicas con los grupos de interés.

- Foros, seminarios, jornadas u otros espacios de encuentro.

- Encuestas de satisfacción de personas usuarias.

- Buzones de correos electrónicos generales. Actualmente:

Formulario de contacto en la página web:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/publico/contacto.filter>

Correo electrónico: consultas.iaap@juntadeandalucia.es

Buzón de consultas en la página web:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/publico/buzonconsultas.filter>

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 del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía por medios electrónicos en la dirección <http://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp> o presencialmente en la oficina de asistencia en materia de registros del IAAP, en la calle Torneo, núm. 26, 41002, Sevilla, si no se trata de un sujeto obligado a relacionarse por medios electrónicos.

El IAAP se compromete a ofrecer una respuesta antes de que hayan transcurrido quince días hábiles desde la recepción en el Instituto de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, actuará la persona titular de la dirección del Instituto comunicando a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso, mediante una carta de disculpas, con indicación de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado y propiciando una atención y trato personalizado en la gestión del trámite correspondiente, según la naturaleza del servicio, sin incurrir en trato desigual respecto al resto de personas usuarias.

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 mencionadas sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la concreta prestación de los correspondientes servicios.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

Además, para la prestación de los servicios descritos en esta carta, el IAAP cuenta con los siguientes elementos de apoyo:

- a) SAFO. Sistema de gestión de solicitudes de participación en acciones formativas.
- b) Aplicación ANFor@, para el análisis de necesidades formativas.
- c) Plataforma de descarga de certificados y diplomas de actividades formativas.
- d) Zona de descarga, plataforma para la descarga de la documentación de las actividades formativas del Instituto.
- e) Aplicación CARONTE, para la consulta de los exámenes de los procesos selectivos superados.
- f) Librería virtual para el acceso a las publicaciones editadas por el Instituto.

8. Acceso a los servicios.

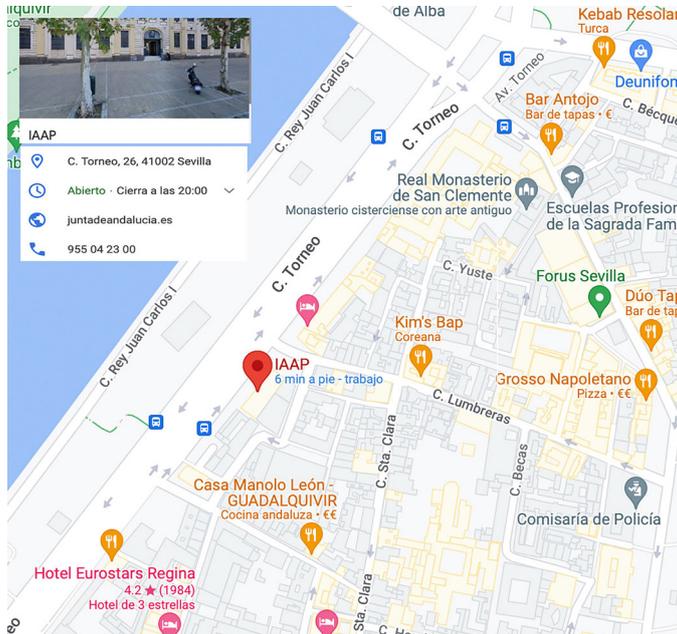
A los servicios prestados por el IAAP a los que se refiere esta Carta de Servicios se puede acceder:

a) Presencialmente: en la sede central del IAAP en calle Torneo, núm. 26, 41002, Sevilla, por el acceso de la calle Florentino Pérez Embid, esquina calle Pizarro.

El horario de atención al público es de lunes a viernes todos los días hábiles del año, en horario ininterrumpido de 9:00 a 14:00 horas.

Los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero el horario es de 9:00 a 14:00 horas, salvo en sábados y domingos.

Se detalla a continuación la localización geográfica de los centros del IAAP:



Líneas de autobuses urbanos de Sevilla:

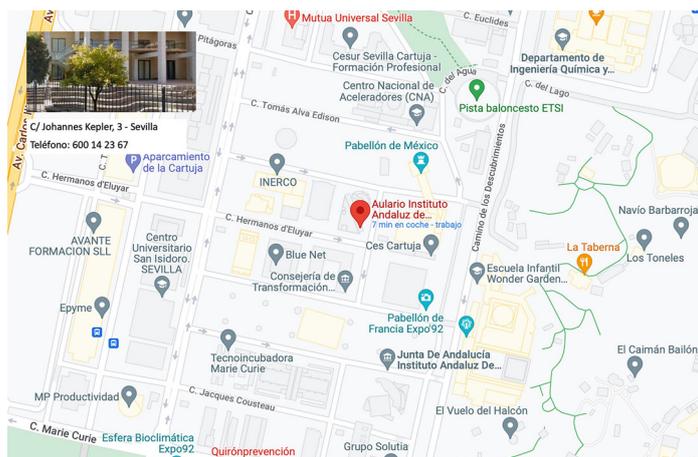
Torneo (Puerta de San Juan)



Localización de la sede del aulario del IAAP.

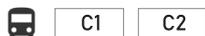
C/ Johannes Kepler, 3 - Sevilla

Teléfono: 600 14 23 67



Líneas de autobuses urbanos de Sevilla:

Américo Vespucio (F. de Comunicación)



Las direcciones postales y localización geográfica se pueden igualmente consultar en la dirección electrónica siguiente:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/publico/centrosyoficinas.filter>

b) Telefónicamente: llamando al teléfono de atención a la ciudadanía: 955 04 24 00.

c) Electrónicamente: a través de su web <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica>, en horario ininterrumpido de veinticuatro horas, siete días a la semana, los 365 días al año.

9. Anexo. Tabla de compromisos e indicadores.

| Código del compromiso | Indicadores | Fórmula de cálculo | Estándar | Periodicidad |
|-----------------------|--|---|-------------------|--------------|
| NÚM. 1. | Envío de certificados. | Porcentaje de certificados emitidos en el tiempo establecido. | 100%. | Anual. |
| NÚM. 2. | Satisfacción del alumnado. | Media de las calificaciones de satisfacción del alumnado dividida entre el número de cursos. | 8 | Anual. |
| NÚM. 3. | Publicación de acuerdos de adaptación. | Media del tiempo transcurrido desde la fecha del acuerdo y su implementación en el canal adecuado. | Dos días hábiles. | Anual. |
| NÚM. 4. | Publicación de cuestionarios. | Media del tiempo transcurrido desde que la comisión de selección facilite la plantilla y su envío al Servicio de Publicaciones. | Dos días hábiles. | Anual. |
| NÚM. 5. | Convocatoria de subvenciones. | Plazo. | 100%. | Anual. |
| NÚM. 6. | Edición de publicación. | Títulos editados/títulos previstos en el plan anual por cien. | 100%. | Anual. |