

VIERNES, 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 - BOC NÚM. 226

INSTITUTO CÁNTABRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA RAFAEL DE LA SIERRA

CVE-2023-10091 *Resolución de 21 de noviembre de 2023, por la que se autoriza la Carta de Servicios del Instituto Cántabro de Administración Pública Rafael de la Sierra.*

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquellas.

En su virtud, previo informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7.1,

RESUELVO

Primero: Aprobar la Carta de Servicios correspondiente al Instituto Cántabro de Administración Pública "Rafael de la Sierra", que figura como anexo a la presente Resolución.

Segundo: Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Tercero: Remitir un ejemplar completo a la Consejería de Presidencia, Justicia, Seguridad y Simplificación Administrativa para su registro y debida constancia.

Cumplase la anterior Resolución y trasládese a la Dirección General de Simplificación Administrativa, Transparencia y Participación Ciudadana, y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 21 de noviembre de 2023.

El director general del ICAP,
Manuel Fresno Boj.

**CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO CÁNTABRO
DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA “RAFAEL DE LA SIERRA”**

**1.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD
PRESTADORA DEL SERVICIO**

Denominación:

INSTITUTO CÁNTABRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA “RAFAEL DE LA SIERRA”.

Misión:

- Fomentar, mediante la formación, el desarrollo personal y profesional de los empleados y empleadas de la Administración del Gobierno de Cantabria y de las Administraciones Locales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Colaborar con otras administraciones públicas en la formación de sus empleados y empleadas.
- Impulsar el estudio y la investigación de materias relativas a la administración pública, mejorando así la calidad y eficacia del servicio público.

Visión:

- Constituirse como entidad autonómica de referencia en la formación del personal que presta sus servicios en las diferentes Administraciones Públicas, implantando nuevas metodologías didácticas y siendo instrumento para la adaptación de las Administraciones a los cambios tecnológicos actuales y futuros.
- Contribuir, mediante el estudio, la investigación y la colaboración con otras entidades, a la mejora de la selección del personal que presta sus servicios en la Administración, así como al desarrollo de su carrera profesional.
- Potenciar la actitud del personal de las Administraciones a los cambios organizativos, sociales y tecnológicos; fomentar la investigación e innovación en el ámbito administrativo e implantar procesos de gestión y transferencia del conocimiento.

Valores:

VIERNES, 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 - BOC NÚM. 226

- Participación, objetividad, transparencia y publicidad en sus actuaciones.
- Mejora continua, orientada a la Administración Pública y al personal que presta sus servicios en ella.
- Planificación de su actividad y medición de resultados.
- Eficacia y eficiencia.
- Cooperación, colaboración y coordinación con las demás Administraciones públicas.

Dirección general o departamento de adscripción:

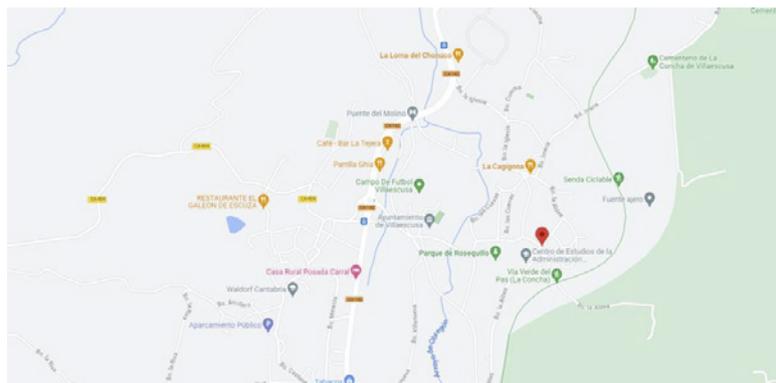
El INSTITUTO CÁNTABRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA "RAFAEL DE LA SIERRA", es un organismo autónomo de naturaleza administrativa de los previstos en la normativa autonómica que regula el Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de los fines que le atribuye su ley de creación, y que se adscribe a la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de función pública.

Dirección postal y electrónica:

Finca Rosequillo, s/n, Barrio La Aldea, 39690 La Concha de Villaescusa, Cantabria.

Correo electrónico: icap@cantabria.es

Mapa de localización:



Página web: <https://icap.cantabria.es/>

Teléfono: + 34 942 55 53 18

Fax: + 34 942 55 52 96

VIERNES, 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 - BOC NÚM. 226

Horario de atención a la ciudadanía:

- Horario de invierno: del 16 de septiembre al 15 de junio, de lunes a viernes:
De 8:30 a 20:00 horas (ininterrumpidamente).
- Horario de verano: del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes:
De 9:00 a 19:00 horas (ininterrumpidamente)

2.- ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Ley de Cantabria 7/2022, de 3 de noviembre, de creación del Instituto Cántabro de Administración Pública "Rafael de la Sierra".
- Decreto 37/2023, de 26 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos del Organismo Autónomo Instituto Cántabro de Administración Pública "Rafael de la Sierra".

3.- RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

El Instituto Cántabro de Administración Pública "Rafael de la Sierra" presta principalmente los siguientes servicios que pasamos a relacionar por áreas temáticas:

Área de Formación:

En relación a las acciones formativas incluidas en los Planes de Formación publicados por el Instituto Cántabro de Administración Pública "Rafael de la Sierra" destacamos los siguientes servicios prestados:

1. Detección de necesidades formativas.
2. Elaboración y publicación de los Planes de Formación en el Boletín Oficial de Cantabria.

VIERNES, 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 - BOC NÚM. 226

3. Gestión de solicitudes, selección del alumnado y notificación de admisión a los cursos.
4. Ejecución de las acciones formativas.
5. Evaluación de las acciones formativas.
6. Certificación de la formación.

Área de Investigación y Estudios:

7. Convocatoria anual de los Premios de Investigación del Instituto Cántabro de Administración Pública "Rafael de la Sierra", y publicación de los trabajos premiados.
8. Actualización y mantenimiento del Catálogo de Cursos de Formación.

4.- DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

EL INSTITUTO CÁNTABRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA "RAFAEL DE LA SIERRA" se compromete con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

- 1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- 2.- Derecho a recibir una atención adecuada.
- 3.- Derecho a obtener información.
- 4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.
- 5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria nº 2 del 3 de enero de 2006.

VIERNES, 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 - BOC NÚM. 226

5.- COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN POR SERVICIO PRESTADO E INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR SU GRADO DE CUMPLIMIENTO

Compromiso	Indicador	Estándar	Periodicidad
1.1.- Realizar una oferta formativa ajustada a las necesidades de los colectivos a los que va dirigida.	1.1.1. Porcentaje de plazas solicitadas con respecto a las plazas ofertadas.	Mínimo 100%	Anual
1.2.- Facilitar el acceso a la formación, conciliándola con la vida familiar y laboral.	1.2.1. Porcentaje de plazas ofertadas en metodología no presencial.	Mínimo 30%	Anual
2.1.- Publicar en el Boletín Oficial de Cantabria los Planes de Formación del Instituto antes del 15 de enero de cada año.	2.1.1. Porcentaje de Planes de Formación anuales publicados en el Boletín Oficial de Cantabria antes del 15 de enero de cada año.	100%	Anual
3.1.- Notificar al alumnado la admisión a los cursos con un plazo mínimo de 7 días de antelación con respecto a la fecha de inicio del curso.	3.1.1. Porcentaje de notificaciones de admisión enviadas al alumnado con un plazo mínimo de 7 días de antelación con respecto a la fecha de inicio del curso.	Mínimo 90%	Anual
4.1.- Cumplir con la ejecución de las acciones formativas programadas en los Planes de Formación del Instituto.	4.1.1. Porcentaje de ejecución de las acciones formativas programadas en los Planes de Formación del Instituto.	Mínimo 80%	Anual

5.1.- Obtener un nivel de satisfacción en las encuestas realizadas al alumnado de al menos de 7,5 puntos sobre 10.	5.1.1. Porcentaje de cursos en los que se ha obtenido, al menos, 7,5 puntos en las encuestas de satisfacción realizadas al alumnado.	Mínimo 7,5 sobre 10	Anual
6.1.- Enviar al alumnado el certificado de asistencia o aprovechamiento del curso realizado en un plazo máximo de 2 meses desde la finalización de la acción formativa.	6.1.1. Porcentaje de certificados enviados al alumnado en un plazo máximo de 2 meses desde la finalización del curso.	100%	Anual
7.1.- Publicar en el Boletín Oficial de Cantabria las convocatorias anuales de los Premios de Investigación del Instituto antes del 31 de mayo de cada año.	7.1.1. Fecha de publicación de la convocatoria anual de los Premios de Investigación del Instituto.	Fecha máxima 31 de mayo	Anual
8.1.- Actualizar y mantener el Catálogo de Formación del Instituto al menos una vez al año.	8.1.1. Número de Resoluciones anuales publicadas en el Boletín Oficial de Cantabria por las que se actualiza el Catálogo de Formación del Instituto.	Mínimo 1	Anual

VIERNES, 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 - BOC NÚM. 226

6.- IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO CÁNTABRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA “RAFAEL DE LA SIERRA”.

7.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una queja, en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 20 días hábiles recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

8.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias o quejas respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de sugerencias y quejas.

- Quejas: Si desea formular una queja sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Sugerencias y quejas, que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono. La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 134 de la Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

VIERNES, 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 - BOC NÚM. 226

- A través del Registro Electrónico General, al que se puede acceder desde la sede electrónica del Gobierno de Cantabria.

Las quejas hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

- Sugerencias: Si desea presentar una sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las quejas.

9.- MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Medidas para la protección del Medio Ambiente

- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Potenciación del uso del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.
- Aprovechamiento de luz natural reduciendo el encendido de luminarias.

Medidas que aseguran la igualdad de género

En todas las actuaciones relacionadas con las competencias, funciones y servicios prestados, se garantiza el principio de igualdad.

Medidas para la Salud Laboral

La Administración de la Comunidad Autónoma, a través de su plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

10.- FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.

Noviembre de 2023. La presente Carta de Servicios se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2023/10091

CVE-2023-10091