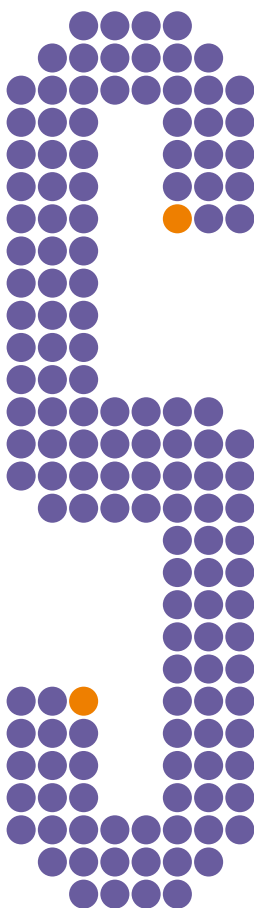


**CARTA DE
SERVICIOS**

**SERVICIO DE
SELECCIÓN**



Edita: Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada"
Promueve: Gobierno del Principado de Asturias. Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada"
© de los textos y la edición: Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada"
Diseño, composición e impresión: Bocarte Estudio Creativo Publicitario
Depósito legal: AS 04041-2013

El Instituto Asturiano de Administración Pública “Adolfo Posada” es un órgano desconcentrado dependiente de la Consejería de Hacienda y Sector Público que en materia de Selección de Personal tiene atribuida la competencia de ejecución de las Ofertas de Empleo Público, desarrollando para ello los correspondientes procesos de selección, e igualmente mediante convenios u otras formas de colaboración con centros que persigan fines análogos y con otras Administraciones Públicas, realizar procedimientos selectivos dirigidos al personal de dichas Administraciones, especialmente a favor del perteneciente a las entidades locales radicadas en el territorio de la Comunidad Autónoma.

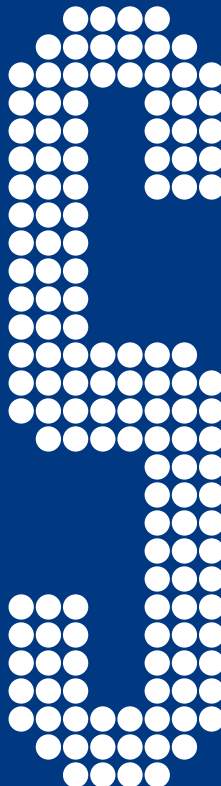
Desde el Servicio de Selección queremos contribuir a que nuestra Administración cuente con unos Recursos Humanos competentes y profesionales y para ello nuestro objetivo es conseguir que la selección, provisión o contratación de personas que se nos encomiendan se adapten de la forma más adecuada a las necesidades de los distintos departamentos destinatarios, garantizando el cumplimiento de la normativa y aplicando los principios de igualdad, mérito, libre concurrencia, capacidad, independencia, y eficacia en el servicio público.

Queremos hacerlo además desde un compromiso claro con la calidad y, por eso, en esta Carta de Servicios describimos los compromisos concretos y medibles que asumimos con la ciudadanía, a la hora de seleccionar o colaborar en la selección de personal al servicio de las Administraciones públicas.

SERVICIOS

A. Gestión de los procesos selectivos de la Administración del Principado de Asturias para el acceso a la condición de personal funcionario o laboral fijo.

B. Gestión de los procesos selectivos para la configuración de Bolsas de Trabajo de la Administración del Principado de Asturias.



En el marco de la gestión de los procesos anteriores, se prestan los siguientes servicios:

- a.** Coordinación de los procesos selectivos: recogida y tramitación de solicitudes, elaboración de listados, planificación de procesos, establecimiento de criterios comunes de actuación, lugares de celebración de las pruebas
- b.** Asistencia y asesoramiento a los tribunales de selección para el adecuado desarrollo de los procesos selectivos, que incluye la elaboración de un Manual de Instrucciones y Buenas Prácticas
- c.** Publicidad de los procesos selectivos.
- d.** Información actualizada de todos los aspectos del proceso selectivo a través del portal del IAAP (www.asturias.es/iaap)
- e.** Posibilidad de realizar todos los trámites de inscripción en el proceso por vía telemática.
- f.** Asistencia y asesoramiento a los tribunales de selección y al personal colaborador para un adecuado desarrollo de los procesos selectivos.

- g.** Organización de pruebas.
- h.** Facilitar a los distintos Tribunales, instrumentos necesarios para el desarrollo de las pruebas, así como mecanismos que garanticen la corrección anónima para los exámenes de tipo test y los ejercicios de desarrollo en los que no se exija lectura del mismo ante el Tribunal.
- i.** Publicación de resultados.
- j.** Atención de reclamaciones sobre cualquier cuestión relacionada con los procesos selectivos en curso, de manera presencial, telefónica o por correo electrónico
- k.** Atención adecuada a las personas en todo el proceso, intentando dar respuesta a las necesidades específicas que surjan, especialmente en aquellos casos que se hayan concedido las oportunas adaptaciones.
- l.** La fecha de realización del primer examen no podrá ser inferior a 30 días naturales desde la fecha de la publicación de la resolución por la que se designan los miembros del tribunal.
- m.** La publicación de la plantilla provisional de respuestas correctas en los ejercicios de respuestas alternativas, estará lista a las 24 horas hábiles¹ de la finalización de los mismos.
- n.** Puntualidad en el desarrollo de las pruebas convocadas, iniciándose el llamamiento a los opositores como máximo 15 minutos después de la hora fijada en la convocatoria.
- o.** En los ejercicios de respuesta alternativa de tipo test se proporcionará a cada aspirante copia de su ejercicio. Así mismo, se facilitará el cuestionario de preguntas a la finalización de la prueba.
- p.** Garantizar el cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- q.** Publicación en el portal del IAAP de los acuerdos de los Tribunales, que deban ser objeto de exposición conforme a las bases de la convocatoria, en un plazo inferior a 24 horas hábiles a contar desde su recepción.

¹ A efectos del cómputo de los plazos establecidos en esta carta de servicios, se considerarán días hábiles de lunes a viernes excluyendo festivos.

NUESTROS COMPROMISOS Y CÓMO LOS MEDIMOS

En la prestación de los servicios anteriormente descritos, se asumen los siguientes compromisos, que serán evaluados estadísticamente conforme a parámetros objetivos y predeterminados.

1. Atendemos de forma directa a las cuestiones que nos quieran plantear en el teléfono 985108400.

Indicador de seguimiento: seguimiento y registro del nº de cuestiones atendidas.

2. Atención de consultas, sugerencias, dudas y quejas formuladas a través del Buzón de Sugerencias (iaapseleccion@asturias.org) en un plazo no superior a 10 días hábiles.

Indicador de seguimiento: porcentaje de correos contestados en plazo.

3. Responder a todos los escritos dirigidos al Servicio de Selección en un plazo no superior a 15 días hábiles.

Indicador de seguimiento: porcentaje de escritos contestados en plazo.

4. Información actualizada de los procesos selectivos y de las actuaciones realizadas por el Servicio de Selección a través del apartado de Novedades del portal del IAAP y de Twitter.

Indicador de seguimiento: Nº de noticias y de tweets publicados.

5. La fecha de realización del primer examen no podrá ser inferior a 30 días naturales desde la fecha de la publicación de la resolución por la que se designa a los miembros del Tribunal Calificador.

Indicador de seguimiento: mediante el porcentaje de exámenes en los que se ha respetado el plazo mínimo de 30 días entre la fecha de la publicación de la resolución por la que se designa a los miembros del Tribunal Calificador y la celebración del primer examen.

6. Publicación de la plantilla provisional de respuestas correctas en los ejercicios de respuestas alternativas, en un plazo de 24 horas hábiles desde la finalización de los mismos.

Indicador de seguimiento:

mediante el porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa en los que la publicación de la plantillas provisional de respuestas correctas se haya realizado en el plazo de 24 horas hábiles.

7. Puntualidad en el desarrollo de las pruebas convocadas, iniciándose el llamamiento a las mismas como máximo 15 minutos después de la hora fijada en la convocatoria.

Indicador de seguimiento:

mediante el porcentaje de exámenes en los que el llamamiento a los opositores se haya iniciado dentro del plazo máximo de 15 minutos desde la hora fijada en la convocatoria.

8. En los ejercicios de respuesta alternativa de tipo test se proporcionará a cada aspirante una copia de su ejercicio. Así mismo, se facilitará el cuestionario de preguntas a la finalización de la prueba.

Indicador de seguimiento:

mediante el porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa de tipo test en los que se ha proporcionado copia del ejercicio realizado junto al planteamiento de las preguntas a la finalización de la prueba.

9. En los ejercicios de respuesta alternativa de tipo test y en los ejercicios de desarrollo para los que no se exija lectura del mismo ante el Tribunal, se establecerán los sistemas que garanticen el anonimato en la corrección.

Indicador de seguimiento:

mediante el porcentaje de ejercicios de desarrollo en los que se han establecido sistemas de anonimato en la corrección.

10. Asistencia y asesoramiento a los Tribunales de selección para el adecuado desarrollo de los procesos selectivos, que incluye la elaboración de un Manual de Instrucciones y Buenas Prácticas

Indicador de seguimiento:

mediante el índice de satisfacción de los Tribunales en relación al Manual y en relación a la asistencia y asesoramiento prestados.

11. Organización de pruebas.

Indicador de seguimiento:

mediante el índice de satisfacción de los Tribunales en relación a la organización de las pruebas.

12. Garantizar el cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.

Indicador de seguimiento:

Porcentaje de reclamaciones por incumplimiento.

COMPROMISO

1. Atendemos de forma directa a las cuestiones que nos quieran plantear en el teléfono 985108400.
2. Atención de consultas, sugerencias, dudas y quejas formuladas a través del Buzón de Sugerencias IAAPSELECCION@asturias.org en un plazo no superior a 10 días hábiles.
3. Responder a todos los escritos dirigidos al Servicio de Selección en un plazo no superior a 15 días hábiles.
4. Información actualizada de los procesos selectivos y de las actuaciones realizadas por el Servicio de Selección a través del apartado de Novedades del portal del IAAP y de Twitter.
5. La fecha de realización del primer examen no podrá ser inferior a 30 días naturales desde la publicación de la resolución por la que se designa a los miembros del Tribunal Calificador.
6. Publicación de la plantilla provisional de respuestas correctas en los ejercicios de respuestas alternativas, en un plazo de 24 horas hábiles desde la finalización de los mismos.
7. Puntualidad en el desarrollo de las pruebas convocadas, iniciándose el llamamiento a las mismas como máximo 15 minutos después de la hora fijada en la convocatoria.
8. En los ejercicios de respuesta alternativa de tipo test se proporcionará a cada aspirante una copia de su ejercicio. Así mismo, se facilitará el cuestionario de preguntas a la finalización de la prueba.
9. En los ejercicios de respuesta alternativa y en los ejercicios de desarrollo para los que no se exija lectura del mismo ante el Tribunal, se establecerán los sistemas que garanticen el anonimato en la corrección.
10. Asistencia y asesoramiento a los tribunales de selección para el adecuado desarrollo de los procesos selectivos, que incluye la elaboración de un Manual de Instrucciones y Buenas Prácticas.
11. Organización de pruebas.
12. Garantizar el cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.

INDICADOR SEGUIMIENTO

OBJETIVO

Seguimiento y registro del nº de cuestiones atendidas.	80%
Porcentaje de correos enviados en plazo.	80%
Porcentaje de escritos contestados en plazo.	80%
Nº de noticias y de tweets publicados.	100% novedades publicadas y al menos 15 tweets semestrales.
Mediante el porcentaje de exámenes en los que se ha respetado el plazo mínimo de 30 días entre la fecha de la publicación de la resolución por la que se designa a los miembros del Tribunal Calificador y la celebración del primer examen.	80%
Mediante el porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa en los que la publicación de la plantilla provisional de respuestas correctas se haya realizado en el plazo de 24 horas hábiles.	80%
Mediante el porcentaje de exámenes en los que el llamamiento a los opositores se haya iniciado dentro del plazo máximo de 15 minutos desde la hora fijada en la convocatoria.	80%
Mediante el porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa en los que se ha proporcionado copia del ejercicio realizado junto al cuestionario de las preguntas a la finalización de la prueba.	80%
Mediante el porcentaje de ejercicios de desarrollo, para los que no se exija lectura del mismo ante el Tribunal, en los que se han establecido sistemas de anonimato en la corrección.	80%
Mediante el índice de satisfacción de los Tribunales en relación al Manual y a la asistencia y asesoramiento prestados.	Media de satisfacción > 2,5 en una escala de 1 a 5.
Mediante el índice de satisfacción de los Tribunales en relación a la organización de las pruebas.	Media de satisfacción > 2,5 en una escala de 1 a 5.
Porcentaje de reclamaciones por incumplimiento.	0%

DERECHOS

DE LAS PERSONAS QUE DESEAN PARTICIPAR EN LOS PROCESOS SELECTIVOS

8. Disponer de cauces de comunicación ágiles y operativos.

12. A participar en condiciones de igualdad con el resto de candidatos.

5. Adecuada gestión y organización de los eventos derivados de los procesos selectivos con el consiguiente apoyo técnico.

9. Recibir la información solicitada sobre materia de selección en el menor tiempo posible.

13. A formular quejas y sugerencias respecto del servicio que se recibe.

1. A ser informadas, orientadas y tratadas respetuosamente.

2. A tener información pertinente y actualizada sobre los diferentes procesos de selección accesible desde Internet, en el portal del Instituto.

3. Transparencia en la gestión del proceso selectivo.

4. Adecuación técnica y pertinencia de las pruebas empleadas en el proceso selectivo.

6. Respuesta concreta y personalizada a las solicitudes de necesidades específicas.

7. A contar con una tramitación ágil del proceso sin demoras innecesaria, desde el momento que se publique la resolución por la que se designa al Tribunal calificador.


10. A ver el examen realizado una vez corregido y evaluado.

11. A plantear las reclamaciones y recursos oportunos según las disposiciones legales.

14. A rectificar, cancelar y oponerse al uso de sus datos personales en las condiciones previstas en la Ley.

15. Cualesquiera otros que les reconozca la normativa legal.

COMPROMISOS DE LOS PARTICIPANTES

- 
1. Leer con detenimiento los documentos publicados relacionados con los procesos selectivos.
 2. Presentar la solicitud, si realmente cumplen con los requisitos.
 3. Facilitar datos veraces para la gestión de los procesos.
 4. Cumplir con los plazos establecidos en la Convocatoria.
 5. Acudir con tiempo suficiente para la realización de las pruebas.
 6. Colaborar en el adecuado desarrollo del proceso.
 7. Comunicar cualquier variación en los datos que obran en poder de la Administración, para el proceso concreto.
 8. Utilizar debidamente los datos del proceso selectivo a los que se haya tenido acceso, atendiendo a la normativa de protección de datos personales.
 9. Indicar el Boletín en el que están publicadas las Bases de la convocatoria cuando se realicen las solicitudes de información.
 10. Cuando se solicite información, exponer claramente el motivo de la solicitud y facilitar siempre la documentación necesaria para poder atenderla adecuadamente.
 11. Plantear al personal del Servicio de Selección, de manera respetuosa, cuantas cuestiones estime oportunas en relación con los procesos selectivos convocados .

COLABORACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS Y CORPORACIONES LOCALES

- 1.** En los procesos derivados de las Ofertas de Empleo Público, proporcionar a los Tribunales calificadoros un Manual con las instrucciones necesarias para el adecuado desarrollo del proceso, en las que se recoja sistemáticamente, entre otros aspectos, la normativa aplicable al proceso, las funciones del Tribunal y se expliquen los aspectos generales en materia de elaboración y corrección de pruebas, valoración de méritos y cuantos otros extremos se entiendan oportunos para facilitar su labor.
- 2.** Diseñar sistemas de confidencialidad, custodia, transporte y entrega de exámenes.
- 3.** Organización de las pruebas de los procesos selectivos.
- 4.** Realizar y notificar las propuestas de vocales de tribunales para las Corporaciones Locales en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud cuando exista personal voluntario del cuerpo, escala o categoría de que se trate.
- 5.** Remitir la información solicitada por parte de Corporaciones Locales sobre materia de selección en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Todas las personas interesadas en participar en los procesos selectivos convocados por el Instituto Asturiano de Administración Pública Adolfo Posada, pueden colaborar en la mejora de nuestros servicios a través de los siguientes medios:

- 1.** Cumplimentar las encuestas de satisfacción que se pondrán a su disposición en los distintos momentos de proceso selectivo.
- 2.** Comunicando al Servicio de Selección las quejas y sugerencias que consideren oportunas por correo electrónico a través del Buzón de Sugerencias habilitado en el portal del IAAP “Adolfo Posada”, por escrito, o a través las encuestas de satisfacción puestas a su disposición.
- 3.** Interponiendo las reclamaciones o recursos previstos en las normas de procedimiento en caso de desacuerdo con las resoluciones o actos administrativos derivados del proceso.
- 4.** Comunicar al personal del Servicio de Selección cualquier error detectado, para que pueda ser corregido o dar traslado del mismo al órgano competente.

INFORMACIÓN

Toda la información relativa al cumplimiento de estos compromisos, así como los objetivos marcados para el ejercicio en curso, la puede encontrar en nuestro portal de Internet www.asturias.es/iaap

CONTACTO

¿Cómo, dónde y cuándo puedo ponerme en contacto con el Servicio de Selección?

Presencial

Mañanas: 9:00 a 15:00 h.
Tardes: de 16:00 a 18:00 h. (De lunes a jueves)

Atención Telefónica

Mañanas: 9:00 a 15:00 h
Tardes: de 16:00 a 18:00 h. (De lunes a jueves)

985 10 84 00 (Centralita)
985 66 89 35 (Servicio de Selección)
985 10 84 32 (Fax)

Atención telemática

Recepción durante las 24 h
www.asturias.es/iaap
iaapseleccion@asturias.org



Localización
¿Dónde estamos?

Avenida Julián Clavería, 11. 33006 Oviedo



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

