



## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE SELECCIÓN EN EL AÑO 2014

COMPROMISO	INDICADOR SEGUIMIENTO	RESULTADOS 2014	OBJETIVO
1. Atendemos de forma directa a las cuestiones que nos quieran plantear en el teléfono 985108400	Seguimiento y registro del nº de cuestiones atendidas	Han sido recibidas y atendidas un total de 625 llamadas.	Grado cumplimiento previsto: 80%  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>
2. Atención de consultas, sugerencias, dudas y quejas formuladas a través del Buzón de Sugerencias <a href="mailto:IAAPSELECCION@asturias.org">IAAPSELECCION@asturias.org</a> en un plazo no superior a 10 días hábiles.	Porcentaje de correos enviados en plazo	Han sido recibidas 87 entradas en el Buzón de Sugerencias, todas contestadas dentro del plazo de 10 días. La media anual de contestación ha sido de 0,28 días	Grado cumplimiento previsto: 80%  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>
3. Responder a todos los escritos dirigidos al Servicio de Selección en un plazo no superior a 15 días hábiles	Porcentaje de escritos contestados en plazo	Han sido contestados en plazo la totalidad de los 129 escritos recibidos.	Grado cumplimiento previsto: 80%  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>
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.	Nº de noticias y de tweets publicados	Se han publicado 106 y 129 tweets.	Compromiso: 100% novedades publicadas y al menos 15 tweets semestrales  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>
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.	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.	Este compromiso se ha cumplido en todos procesos realizados.	Grado cumplimiento previsto: 80%  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>



COMPROMISO	INDICADOR SEGUIMIENTO	RESULTADOS 2014	OBJETIVO
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.	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.	Este compromiso se ha cumplido en los todos los procesos que han tenido exámenes de este tipo (11 procesos selectivos)	Grado cumplimiento previsto: 80%  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>
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.	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.	Este compromiso se ha cumplido en todos procesos realizados.	Grado cumplimiento previsto: 80%  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>
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.	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	Este compromiso se ha cumplido en los todos los procesos que han tenido exámenes de este tipo (11 procesos selectivos)	Grado cumplimiento previsto: 80%  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>
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.	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.	Este compromiso se ha cumplido en los todos los procesos que han tenido exámenes de este tipo (13 procesos selectivos)	Grado cumplimiento previsto: 80%  Grado de cumplimiento conseguido: <b>100%</b>
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	Mediante el índice de satisfacción de los Tribunales en relación al Manual y a la asistencia y asesoramiento prestados.	Media de satisfacción anual de <b>4,78</b> en relación con la asistencia y asesoramiento prestados por el personal del Servicio de Selección	Media de satisfacción > 2,5 en una escala de 1 a 5  Grado de cumplimiento: <b>100%</b>



COMPROMISO	INDICADOR SEGUIMIENTO	RESULTADOS 2014	OBJETIVO
11. Organización de pruebas.	Mediante el índice de satisfacción de los Tribunales en relación a la organización de las pruebas.	Media de satisfacción anual de <b>4,74</b>	Media de satisfacción > 2,5 en una escala de 1 a 5  Grado de cumplimiento: <b>100%</b>
12. Garantizar el cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.	Porcentaje de reclamaciones de incumplimiento.	No se ha recibido ninguna reclamación en esta materia.	La previsión de 0% por tanto ha sido cumplida