



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA



Director General de Gobernanza Pública, Transparencia y Participación Ciudadana Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana C/ Coronel Aranda, 2, Plana Plaza Sector Central 33005 Oviedo

INFORME ANUAL
RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS DEL INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ADOLFO POSADA 2019

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicio en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año, cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Cada Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en su carta de servicios y de informar sobre el grado de cumplimiento de los mismos.

Se acompañan:

- Informe Servicio de Selección
- Informe Servicio de Formación
- Informe de la Escuela de Seguridad Pública

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE SELECCIÓN DEL IAAP (AÑO 2019).

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del Servicio de Selección del IAAP (BOPA de 29/04/2015).

En el anexo a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

En Oviedo, a 8 de abril de 2020.
La Jefa de Servicio de Selección del IAAP.

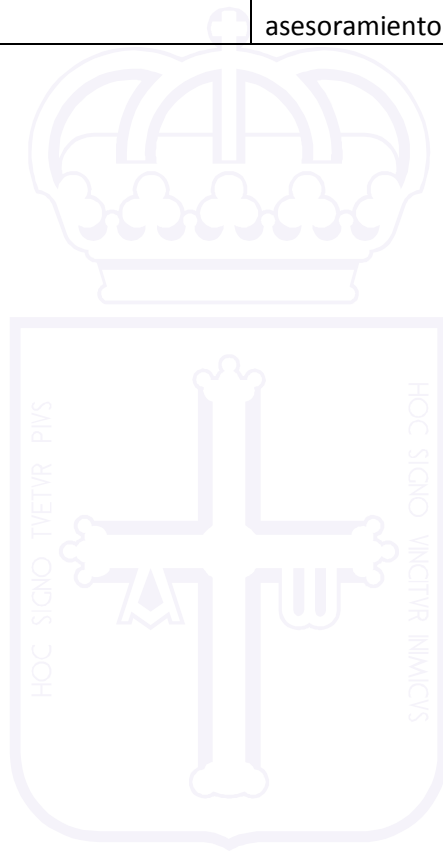


María González Blanco.

ANEXO

COMPROMISO	INDICADOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ACTUACIONES DE MEJORA
Atender al 100% de las llamadas que se reciban en el Servicio de Selección.	Porcentaje de llamadas atendidas	100%	
Contestar el 95% de las consultas, sugerencias, dudas y quejas formuladas a través del Buzón de sugerencias (iaapseleccion@asturias.org) en un plazo no superior a 10 días hábiles.	Porcentaje de correos contestados en plazo	100%	
Responder al 100% de los escritos dirigidos al Servicio de Selección en un plazo no superior a 15 días hábiles.	Porcentaje de escritos contestados en plazo	100%	
Publicar información actualizada de los procesos selectivos y de las actuaciones realizadas por el Servicio de Selección a través del apartado de Noticias del portal del IAAP y en la cuenta de Twitter @iaapAsturias.	Número de noticias y de tweets publicados	100%	
Publicar el 100% de las plantillas provisionales de respuestas correctas en los ejercicios de respuestas alternativas en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde la finalización de los mismos	Porcentaje de plantillas publicadas	100%	
Garantizar que en el 95% de los procesos la fecha de realización del primer examen no sea 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.	Porcentaje de procesos selectivos	100%	
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, en el 100% de los casos	Porcentaje de exámenes	100%	
Proporcionar al 100% de los aspirantes una copia de su ejercicio, en los ejercicios de respuesta alternativa de tipo test. Asimismo, se facilitará el cuestionario de preguntas a la finalización de la prueba.	Porcentaje de ejercicios	100%	

Establecer, en el 100% de los casos, sistemas que garanticen el anonimato en la corrección 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.	Porcentaje de ejercicios	100%	
Asesorar al 100% de los tribunales de selección para el adecuado desarrollo de los procesos selectivos	Índice de satisfacción de los tribunales en relación al asesoramiento	4,73 sobre 5 en las encuestas de valoración	



**INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS
COMPROMISOS ASUMIDOS EN CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO
DE FORMACIÓN DEL IAAP (AÑO 2019).**

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios: _ (BOPA 09/05/2015).

En el anexo¹ a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, a 16/04/2020

La Jefa del Servicio de Formación del IAAP

Soledad Saavedra Alonso

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Instituto Asturiano de Administración Pública
Adolfo Posada

Anexo 1

COMPROMISO	INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO Indicar lo que se cumplió y lo que no se cumplió. Si es 100% no es necesario cumplimentar esta columna.	JUSTIFICACIÓN DEL NO CUMPLIMIENTO	ACTUACIONES DE MEJORA PREVISTAS cuando el compromiso no se haya cumplido
1. Comunicación efectiva, de haber sido seleccionado en tiempo y plazo.					
1.1 Se comunicará al 100% del alumnado, el haber sido seleccionado para una actividad formativa presencial, así como las características de la misma (fecha, horario y lugar) al menos con 15 días de antelación a su inicio.	% de alumnado al que se le ha comunicado el haber sido seleccionado para la participación en una acción formativa presencial, al menos 15 días antes de su inicio	100%			
1.2 Se comunicará al 100% del alumnado, el haber sido seleccionado para una actividad formativa en modalidad teleformación y En línea así como las fechas de inicio y finalización de las mismas al menos con una semana de antelación a su comienzo.	% de alumnado al que se le ha comunicado el haber sido seleccionado para la participación en una acción formativa en la modalidad de teleformación y En línea al menos 7 días antes de su inicio	100%			
2. Promoción en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)					
2.1. Se atenderá en un 90% la demanda, por parte de la organización, de actividades formativas relativas al uso de las TIC	% de demanda satisfecha de acciones TIC por parte de la organización.	100%			
2.2. Se atenderá la demanda en el	% de demanda satisfecha en el Programa de alfabetización	100%			

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Instituto Asturiano de Administración Pública
Adolfo Posada

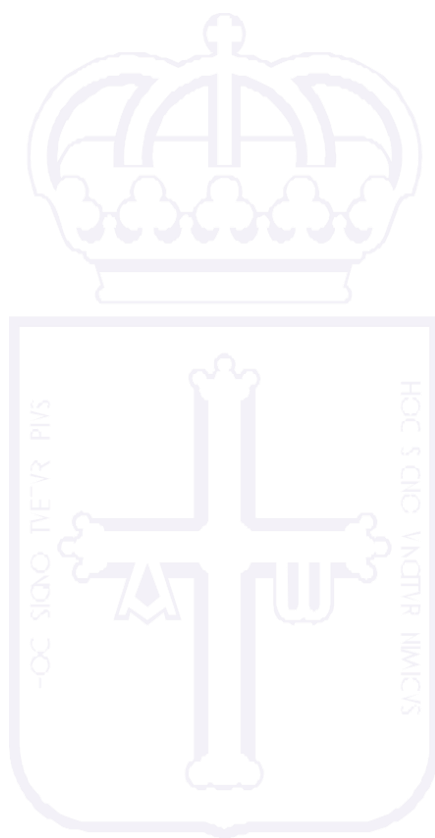
100% de las actividades formativas de Programas de alfabetización digital de carácter personalizado,	digital				
2.3. Se atenderá el 80% de la demanda del alumnado relativa a las actividades formativas relacionadas con las TIC, como medio para garantizar la igualdad en el acceso a la información y comunicación y al uso de recursos y servicios	% demanda satisfecha del alumnado en actividades TIC	100%			
3. Garantizar la accesibilidad a la información y servicios prestados por el Servicio de Formación					
Se garantizará el buen funcionamiento de la plataforma en el 98 % de las consultas o trámites realizados en el portal del IAAP www.asturias.es/iaap	% de incidencias relativas al acceso a la información digital / total accesos información	100%			
4. En el 50% de los cursos impartidos se aplicarán medidas de conciliación de la vida laboral y familiar (teleformación, semipresencial, En línea)	% de acciones formativas impartidas en la modalidad de teleformación, semipresencial y En línea	100%			
5. En el 50% de las actividades formativas se promoverá una cultura de respeto y protección al medio ambiente: promoviendo acciones formativas relacionadas con esta materia y prescindiendo del papel en la comunicación con el alumnado y la entrega de materiales					

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Instituto Asturiano de Administración Pública
Adolfo Posada

	1. % acciones formativas en las que se haya promovido una cultura de respeto y protección al medio ambiente	100%			
	2. % de alumnado convocado / comunicado por correo electrónico	100%			
	3. % acciones formativas con materiales digitales	100%			





GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA



ESPPA
Escuela de Seguridad
Pública

**Director General de Gobernanza Pública,
Transparencia y Participación Ciudadana**

Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana
C/ Coronel Aranda, 2, Plana Plaza Sector Central
33005 Oviedo

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2019

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicio en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año, cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios de la Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias, aprobada por resolución de 9 de julio de 2015, de la Consejería de Hacienda y Sector Público (BOPA nº 176 de 30/07/15).

En el "Anexo I" a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada Carta de Servicios.

La Morgal, a 14/04/20

El Jefe de la ESPPA

Fdo: Óscar Marcos Álvarez

ANEXO I

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento
Atender el 100 % de las llamadas recibidas dentro del horario	Porcentaje de llamadas recibidas dentro del horario	100%	Todas las llamadas han sido atendidas en el momento o devueltas por nuestra Secretaría
Responder el 90 % de las solicitudes de información, reclamaciones, quejas iniciativas o sugerencias recibidas a través de escueladeseguridadpublica@asturias.org en un plazo no superior a 10 días hábiles y las recibidas por canal presencial en un plazo no superior a 15 días hábiles	Porcentaje de solicitudes de información, reclamaciones, quejas, iniciativas o sugerencias recibidas a través de escueladeseguridadpublica@asturias.org contestadas en un plazo no superior a 10 días hábiles, y porcentaje de las recibidas por el canal presencial contestadas en un plazo no superior a 15 días hábiles	100%	Todas las solicitudes de información han sido contestadas en plazo por parte de nuestra Secretaría
Responder el 100 % de escritos recibidos en la ESPPA en un plazo no superior a 15 días hábiles	Porcentaje de escritos contestados en plazo	100%	Todos han sido contestados en plazo
Publicar un mínimo de 50 informaciones anuales sobre actualidad de la ESPPA a través del apartado de Noticias del portal del IAAP y de la cuenta de Twitter@iaapAsturias	Número de noticias y de tweets publicados	100%	Fueron publicadas más de 50 informaciones sobre actualidad de la ESPPA
Comenzar el 90% de los cursos formativos con puntualidad (como máximo 5 minutos más tarde de la hora fijada)	Porcentaje de cursos iniciados puntualmente	100%	Todos los cursos se comenzaron en el plazo estipulado
Entregar encuestas de valoración al 100% del alumnado y alcanzar en el 90% de los cursos formativos una nota media superior a 5 puntos sobre 10 en las encuestas de opinión y	Porcentaje de cursos con una nota media superior a 5 puntos sobre 10 en las encuestas de opinión y valoración	100%	La nota media de las encuestas de opinión del 2019 supera la

valoración			previsión estipulada
Comunicar al 100% de los seleccionados para las diferentes acciones formativas a través de correo electrónico, la fecha, horario y lugar de celebración de los cursos, al menos con 10 días hábiles de antelación a su inicio. A los seleccionados como reservas se les comunicará su aceptación en el curso en el momento en que la Escuela tenga conocimiento de que se ha producido una vacante, con anterioridad al inicio de la fase presencial	Porcentaje de alumnos seleccionados a los que se les ha comunicado en el plazo comprometido la fecha, horario y lugar de celebración de los cursos	100%	En todos los casos se han cumplido los plazos establecidos
Tener accesibles, en el 85% de los cursos de formación mixta, los contenidos teóricos al menos 15 días antes del inicio de la fase presencial	Porcentaje de cursos de formación mixta con los contenidos teóricos accesibles en el plazo comprometido	100%	Todos los cursos con formación mixta tuvieron colgados los contenidos teóricos en plazo