



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO

*RESOLUCIÓN de 10 de abril de 2015, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Selección del IAAP.*

El 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, las define, en su artículo 3, como documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios.

Los responsables de su elaboración, gestión y actualización serán los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran, correspondiendo su aprobación a la Consejería competente por razón de la materia, mediante resolución, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Al respecto, el Servicio de Selección del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada", ha elaborado su carta de servicios, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

La carta ha sido informada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del decreto indicado.

Es competente para dictar esta Resolución la Consejera de Hacienda y Sector Público, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 38 de la Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno y 21 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración del Principado de Asturias y 6 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, por la presente,

#### RESUELVO

*Primero.*—Aprobar la carta de servicios del Servicio de Selección del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada", que figura como anexo a la presente resolución.

*Segundo.*—Ordenar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Oviedo, a 10 de abril de 2015.—La Consejera de Hacienda y Sector Público, Dolores Carcedo García.—Cód. 2015-07204.

#### Anexo

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE SELECCIÓN

##### Misión:

El Servicio de Selección del IAAP tiene como misión la ejecución de las ofertas públicas de empleo, desarrollando para ello los correspondientes procesos selectivos de personal funcionario y laboral de la Administración del Principado de Asturias y de aquellos organismos públicos con los que se haya suscrito el correspondiente convenio de colaboración.

##### Datos de identificación del órgano:

Principado de Asturias  
Consejería de Hacienda y Sector Público  
Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada"  
Servicio de Selección  
Dirección: Avenida Julián Clavería, 11. 33006 Oviedo  
Correo electrónico: iaapseleccion@asturias.org  
Teléfono: 985 10 84 00 (Centralita)/985 66 89 35 (Servicio de Selección)  
Fax: 985 10 84 32  
Horario de atención al público: de 9.00 a 15.00 (de lunes a viernes) y de 16.00 a 18.00 (de lunes a jueves).

##### Normas que regulan la prestación del servicio:

- Decreto 15/2012, de 8 de marzo, por el que se regula la organización del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada".
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



3. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
4. Ley 3/1985, de 26 de diciembre, de Ordenación de la Función Pública de la Administración del Principado de Asturias.
5. Decreto 68/1989, de 4 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Selección e Ingreso del Personal de la Administración del Principado de Asturias.
6. V Convenio Colectivo para personal laboral de la Administración del Principado de Asturias o convenio colectivo específico aplicable.
7. Bases de la convocatoria del correspondiente proceso selectivo.

#### Servicios prestados:

1. Atención al ciudadano en relación con los procesos selectivos desarrollados por el IAAP.
2. Coordinación de los procesos selectivos: recogida y tramitación de solicitudes, elaboración de listados, planificación de procesos, establecimiento de criterios comunes de actuación.
3. Información actualizada de todos los aspectos del proceso selectivo a través del portal del IAAP ([www.asturias.es/iaap](http://www.asturias.es/iaap)).
4. Publicidad de los procesos selectivos.
5. Organizar la realización de las pruebas.
6. 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.
7. Asistencia y asesoramiento a los tribunales de selección y al personal colaborador para un adecuado desarrollo de los procesos selectivos.
8. Gestión de reclamaciones sobre cualquier cuestión relacionada con los procesos selectivos en curso.
9. Atender a las necesidades de adaptación de los opositores y cuantas otras necesidades específicas surjan en los procesos.

#### Derechos de las personas que desean participar en los procesos selectivos:

1. A ser informados, orientados y tratados respetuosamente.
2. A tener información pertinente y actualizada sobre los diferentes procesos de selección accesible desde Internet, en el portal del Instituto.
3. A la transparencia en la gestión del proceso selectivo.
4. A la adecuación técnica y pertinencia de las pruebas empleadas en el proceso selectivo.
5. A la adecuada gestión y organización de los eventos derivados de los procesos selectivos con el consiguiente apoyo técnico.
6. A obtener una respuesta concreta y personalizada de 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.
8. A disponer de cauces de comunicación ágiles y operativos.
9. A recibir la información solicitada sobre materia de selección en el menor tiempo posible.
10. A ver el examen realizado una vez corregido y evaluado.
11. A plantear las reclamaciones y recursos oportunos según las disposiciones legales.
12. A formular quejas y sugerencias respecto del servicio que se recibe.
13. A la protección de sus datos de carácter personal.
14. A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal.

#### Compromisos de calidad:

1. Atender al 100% de las llamadas que se reciban en el Servicio de Selección.
2. Contestar el 95% de las consultas, sugerencias, dudas y quejas formuladas a través del Buzón de sugerencias ([iaapseleccion@asturias.org](mailto:iaapseleccion@asturias.org)) en un plazo no superior a 10 días hábiles.



3. Responder el 100% de los escritos dirigidos al Servicio de Selección en un plazo no superior a 15 días hábiles.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
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, en el 100% de los casos.
8. 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.
9. 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.
10. Asesorar al 100% de los tribunales de selección para el adecuado desarrollo de los procesos selectivos.

Indicadores que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos:

1. Porcentaje de llamadas atendidas.
2. Porcentaje de correos contestados en plazo.
3. Porcentaje de escritos contestados en plazo.
4. Número de noticias y de tweets publicados.
5. 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.
6. 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.
7. 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. Porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa de tipo test en los que se ha proporcionado copia del ejercicio realizado junto al cuestionario de preguntas a la finalización de la prueba.
9. Porcentaje de quejas o reclamaciones por incumplimiento de este compromiso.
10. Índice de satisfacción de los tribunales en relación al asesoramiento legal y técnico.

Obligaciones de los participantes:

1. Facilitar datos veraces para la gestión de los procesos.
2. Cumplir con los plazos establecidos en la convocatoria.
3. Acudir con antelación suficiente para la realización de las pruebas.
4. Colaborar en el adecuado desarrollo del proceso.
5. Comunicar cualquier variación en los datos que obran en poder de la Administración, para el proceso concreto.
6. Utilizar debidamente los datos del proceso selectivo a los que se haya tenido acceso, atendiendo a la normativa de protección de datos personales.
7. Indicar el Boletín en el que están publicadas las bases de la convocatoria cuando se realicen las solicitudes de información.
8. Cuando se solicite información, exponer claramente el motivo de la solicitud y facilitar siempre la documentación necesaria para poder atenderla adecuadamente.

Participación ciudadana:

Formas de participación ciudadana:

1. Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.



## Presentación de quejas y reclamaciones:

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y reclamaciones a que puedan dar lugar las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios de la Administración del Principado de Asturias cumplimentando el formulario correspondiente, que podrán obtener en cualquiera de las oficinas de atención ciudadana, en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) o a través del 012, en los lugares que se señalan a continuación:

- a. Por el canal presencial o por correo postal en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- b. Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153759).

## Presentación de iniciativas y sugerencias:

Presentación de iniciativas y sugerencias: Los ciudadanos podrán presentar sus iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias a los ciudadanos a través del buzón de sugerencias del Servicio de Selección [iaapleccion@asturias.org](mailto:iaapleccion@asturias.org), telefónicamente llamando al 012, o presencialmente en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a través del formulario correspondiente que podrán obtener en cualquiera de las oficinas de atención ciudadana, en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153760).

## Medidas de subsanación y modo de formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos:

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al Servicio de Selección. En un plazo máximo de 30 días naturales el Servicio de Selección se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.