



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 'ADOLFO POSADA' (IAAP)

*RESOLUCIÓN de 27 de octubre de 2021, de la Consejería de Administración Autónoma, Medio Ambiente y Cambio Climático, por la que se actualiza la Carta de Servicios del Servicio de Selección del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada".*

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. El artículo 6.3 del mismo decreto se refiere a la actualización de las cartas de servicios estableciendo que deberán actualizarse cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de las mismas, cualquiera que sea la causa que las origine.

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", elaboró su carta de servicios, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos, que fue aprobada por Resolución de 10 de abril de 2015, de la Consejera de Hacienda y Sector Público (BOPA n.º 98, de 29-IV-2015).

Desde la aprobación de la Carta de Servicios del Servicio de Selección entraron en vigor las Leyes 39/2015, 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, que impulsaron el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas, apostando por la tramitación electrónica como forma ordinaria de gestión de los procedimientos administrativos.

Con la pandemia mundial ocasionada por la COVID-19, el confinamiento y los cambios de comportamiento que hemos tenido que realizar para enfrentar la crisis sanitaria, se está modificando la forma en que los ciudadanos se relacionan con las Administraciones Públicas. En la actualidad, en la mayoría de los países desarrollados y en vías de desarrollo, la pandemia ha acelerado los procesos de digitalización de los servicios que ofrece la Administración Pública y cada vez son más los ciudadanos que realizan la totalidad de sus trámites administrativos en línea.

También se ha incrementado el uso de las tecnologías de la información para la búsqueda de información oficial de las actuaciones y trámites de las Administraciones Públicas, lo que refleja la importancia de tener datos oficiales, confiables, actualizados y transparentes para el uso de la ciudadanía.

En este contexto, se pone de relieve la necesidad de actualizar la carta de servicios del Servicio de Selección, para reforzar e implementar los compromisos que se asumen con los ciudadanos poniendo un especial esfuerzo en los servicios digitales y la información que se publica en la página web.

La actualización de la carta de servicios del Servicio de Selección ha sido informada por la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030 de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del citado Decreto 61/2014.

En virtud de lo expuesto, de conformidad con el artículo 21.4 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración, por la presente

#### RESUELVO

*Primero.*—Aprobar la actualización de 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.*—Dejar sin efecto la anterior carta de servicios aprobada por Resolución de 10 de abril de 2015, de la Consejera de Hacienda y Sector Público (BOPA n.º 98, de 29-IV-2015).

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

En Oviedo, a 27 de octubre de 2021.—El Consejero de Administración Autónoma, Medio Ambiente y Cambio Climático, Juan Cofiño González.—Cód. 2021-09793.



## Anexo

### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE SELECCIÓN

#### Misión:

El Servicio de Selección del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada" (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, proporcionando información, apoyo y orientación a los ciudadanos en esta materia.

#### Datos de identificación del órgano:

Principado de Asturias [Código DIR3: A03002951].

Consejería de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático [Código DIR3: A03033892].

Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada" [Código DIR3: A03028851].

Servicio de Selección [Código DIR3: A03028855].

Dirección: Avenida Julián Clavería, 11. 33006, Oviedo.

Correo electrónico: iaapseleccion@asturias.org

Página web: <http://www.iaap.asturias.es>

Teléfono: 985 10 84 00 (Centralita)/985 66 89 35 (Servicio de Selección).

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 (presencial y telefónica).

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

1. Ley del Principado de Asturias 3/1985, de 26 de diciembre, de Ordenación de la Función Pública de la Administración.
2. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
4. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
5. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
6. 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.
7. Decreto 6/2012, de 16 de febrero, por el que se regula el acceso a la función pública de la Administración del Principado de Asturias y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad.
8. Decreto 15/2012, de 8 de marzo, por el que se regula la organización del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada".
9. V Convenio Colectivo para personal laboral de la Administración del Principado de Asturias o convenio colectivo específico aplicable.

#### 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.
4. Publicidad de los procesos selectivos.
5. Organizar la realización de las pruebas.
6. Gestión de reclamaciones sobre cualquier cuestión relacionada con los procesos selectivos en curso.
7. Atender a las necesidades de adaptación de los opositores y cuantas otras necesidades específicas surjan en los procesos.

#### Derechos de los ciudadanos:

1. A tener información pertinente y actualizada sobre los diferentes procesos de selección.
2. A la transparencia en la gestión del proceso selectivo.
3. A la adecuación técnica y pertinencia de las pruebas empleadas en el proceso selectivo.
4. A la adecuada gestión y organización de los eventos derivados de los procesos selectivos con el consiguiente apoyo técnico.
5. A obtener una respuesta concreta y personalizada de las solicitudes de necesidades específicas.
6. A contar con una tramitación ágil del proceso sin demoras innecesaria.
7. A formular sugerencias y quejas sobre cuestiones relacionadas con el servicio prestado.



8. A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos.
9. A ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición de los datos de carácter personal.

#### Presentación de sugerencias y quejas:

Sugerencias: ideas con las que se pretende mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos, o alguno de sus procesos, o solicitudes para la prestación de servicios o actuaciones no ofrecidos.

Quejas: Incidencias durante la presentación de un servicio por parte de la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos que produce en quien reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada a través del formulario correspondiente.

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, en la forma y lugares que se señalan a continuación:

- Por el canal presencial a través de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC).
- Por correo postal en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por Internet, a través de la sede electrónica del Principado de Asturias <https://sede.asturias.es> (ficha de servicio con código SUGE0005T01).

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

#### Compromisos de calidad:

1. Facilitar, a través del Portal IAAP y de redes sociales, el acceso a las publicaciones referentes a procesos selectivos.
2. Publicar las previsiones semestrales de convocatorias y de ejecución de procesos selectivos en la página web del IAAP.
3. Posibilitar la realización de todos los trámites de inscripción en el proceso selectivo por vía telemática.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Establecer en el 100% de los casos sistemas que garanticen el anonimato en la corrección en los ejercicios de respuesta alternativa de tipo test.
9. Publicar, una vez finalizado el proceso selectivo del turno libre, un informe de gestión del proceso, con información relativa a número de aspirantes, porcentaje de presentados en las distintas fases, información anónima sobre personas aprobadas, diferenciando tramos de edad y sexo y duración de las distintas fases del proceso.

#### Indicadores:

1. Número de noticias y de tweets publicados.
2. Porcentaje de cumplimiento de publicación de previsiones semestrales.
3. Porcentaje de solicitudes presentadas por vía telemática.
4. 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.
5. 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. 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.
7. 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.
8. Porcentaje de exámenes de respuesta alternativa de tipo test en los que se haya garantizado el anonimato en la corrección en los ejercicios.
9. Porcentaje de informes publicados.

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

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta de servicio podrán dirigirse al Servicio de Selección del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada" (avda. Julián Clavería, 11, 33006, de Oviedo, o a la dirección de correo electrónico: [iaapseleccion@asturias.org](mailto:iaapseleccion@asturias.org)).



En un plazo máximo de 20 días hábiles este Servicio responderá por el medio indicado por la persona interesada, informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir e informando sobre las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento.

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