



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 Formación 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.

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 Formación 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 presente,

RESUELVO

Primero.—Aprobar la carta de servicios del Servicio de Formación 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, 10 de abril de 2015.—La Consejera de Hacienda y Sector Público, Dolores Carcedo García.—Cód. 2015-07858.

Anexo

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE FORMACIÓN

Misión

La organización de la formación y el perfeccionamiento profesional del personal de la comunidad autónoma, para su permanente actualización, reciclaje y promoción en la carrera administrativa.

Valores

En el cumplimiento de esta misión, el Servicio de Formación actuará, y formará al personal de los servicios públicos con adecuación y respeto a los siguientes valores:

1. Transparencia de las actuaciones del personal al servicio de la Administración del Principado de Asturias y rendición de cuentas de los servicios prestados.
2. Máxima calidad democrática que legitime a las propias Administraciones Públicas, con evaluación de las políticas desarrolladas y los servicios prestados.
3. Participación y co-responsabilización ciudadana en la vida pública a través de un modelo de gobierno abierto y administración participativa.

Datos identificativos del servicio de formación

Principado de Asturias

Consejería de Hacienda y Sector Público

Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada"



Servicio de Formación

Dirección: Avenida Julián Clavería, 11. 33006 Oviedo

Correo electrónico: iaapaca@asturias.org

Teléfono: 985 10 84 00 (Centralita)/985 10 84 09 (Servicio de Formación-Atención al Alumnado)

Fax: 985 10 84 10

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

1. Decreto 15/2012, de 8 de marzo, por el que se regula la organización del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada".
2. 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. Resolución de la Dirección del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada" por la que se aprueba el programa de actividades formativas del Instituto.
6. V Convenio Colectivo para personal laboral de la Administración del Principado de Asturias en vigor.
7. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

Servicios prestados

1. Asesoramiento y orientación personalizada sobre acciones formativas.
2. Difusión en soporte papel y soporte digital, del Programa Formativo para el personal de la Administración del Principado de Asturias.
3. Difusión de la normativa que regula el desarrollo de las acciones formativas.
4. Gestión y organización de las acciones formativas garantizando la accesibilidad y la simplificación de los servicios a través del portal www.asturias.es/iaap
5. Inscripción en las acciones formativas a través del portal www.asturias.es/iaap → Área personal → Historia y acceso a mis datos → Carpeta del alumno/a → Formación personalizada, a través de la "Revista digital mensual" o del teléfono gratuito interactivo 900 70 66 70.
6. Recepción, tramitación y comunicación del estado de la solicitud de las acciones formativas a través del portal www.asturias.es/iaap → Área personal → Historia y acceso a mis datos → Carpeta del Alumno/a → "Mis solicitudes".
7. Presentación de formulario de renuncias a las acciones formativas en que haya sido previamente seleccionado, a través del portal www.asturias.es/iaap → Área personal → Historia y acceso a mis datos → Carpeta del Alumno/a → "Mis solicitudes".
8. Obtención de certificados de las acciones formativas en las que ha participado, accediendo al portal www.asturias.es/iaap → Área personal → Historia y acceso a mis datos → Carpeta del Alumno/a → Mis certificaciones.
9. Obtención del Historial formativo a través del portal www.asturias.es/iaap → Área personal → Historia y acceso a mis datos → Carpeta del Alumno/a → Historial formativo.
10. Comunicación del calendario y lugar de desarrollo de las acciones formativas a través de correo electrónico, sms, correo postal y/o del portal del IAAP www.asturias.es/iaap
11. Comunicación de los cambios en la planificación de las acciones formativas al personal que haya sido seleccionado para su participación en las mismas a través del correo electrónico, del correo postal y/o del portal del IAAP → www.asturias.es/iaap Área personal → Historia y acceso a mis datos → Carpeta del alumno/a → Secretaría.
12. Tramitación de justificantes de asistencia/participación a las acciones formativas presenciales y En línea a petición del alumnado.
13. Evaluación de las actividades formativas.
14. Elaboración y emisión de certificados de aprovechamiento, certificados de participación e historiales formativos de acciones realizadas en el IAAP, así como su puesta a disposición en el portal del IAAP www.asturias.es/iaap, Área personal → Historia y acceso a mis datos → Carpeta del alumno/a → "Mis certificados", o, en su caso, envío por correo postal o entrega personal al empleado público que así lo haya solicitado.
15. Certificación de aprendizajes.



Derechos del personal de la Administración del Principado de Asturias

El personal de la Administración del Principado de Asturias tiene derecho a:

1. Acceder a la información relativa a la formación, independientemente del puesto de trabajo, conocimientos, grados o categorías.
2. Usar los programas, servicios y recursos que el IAAP pone a disposición de todo el personal.
3. Recibir una atención directa y personalizada. Obteniendo respuestas claras, eficaces y rápidas a sus demandas información así como a la transparencia de los procesos.
4. Ser tratado con respeto y cordialidad por parte del personal del Instituto.
5. Enviar sugerencias, demandas y propuestas de mejora sobre los servicios prestados por el Servicio de Formación.
6. Recibir orientación y asesoramiento para la elaboración de un programa formativo personalizado.
7. Conciliar la vida familiar y laboral mediante la participación en acciones formativas en la modalidad de teleformación y En línea.
8. Acceder a la formación si desarrolla su trabajo en zonas geográficas alejadas del área central, mediante la participación en acciones formativas en la modalidad de teleformación y En línea.
9. Disponer de los recursos a través de diferentes vías: presencial, telemática y/o telefónica.
10. Recibir información sobre el estado de la gestión del servicio en todas las fases del proceso.
11. Disponer de una infraestructura adecuada en la impartición de las acciones formativas.

Presentación de incidencias, quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias

1. Mediante correo electrónico de Atención al Alumnado iaapaca@asturias.org
2. A través del "Formulario de contacto" publicado en el portal del IAAP www.asturias.es/iaap, Área personal → Carpeta del alumno/a → Secretaría, por fax, correo electrónico, correo postal y/o vía de registro.
3. A través del cuestionario de evaluación disponible para cada acción formativa.
4. Mediante el formulario de propuestas y demandas que pueden encontrar en el aulario.
5. Dirigiéndose al Área de Atención al Alumnado mediante cita previa.
6. El portal del IAAP, Formación → Atención al alumnado

Compromisos e indicadores de calidad

1. Comunicación efectiva, de haber sido seleccionado/a, 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.
 - 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.

Indicadores.

1. % 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.
2. % 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.
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.
 - 2.2. Se atenderá la demanda en el 100% de las actividades formativas de Programas de alfabetización digital de carácter personalizado.
 - 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.

Indicadores.

1. % de demanda satisfecha de acciones TIC por parte de la organización.
2. % de demanda satisfecha en el Programa de alfabetización digital.
3. % demanda satisfecha del alumnado en actividades TIC.



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

Indicador.

- % de incidencias relativas al acceso a la información digital/ total accesos información.

4. En el 50% de los cursos impartidos se aplicarán medidas de conciliación de la vida laboral y familiar (teleformación, semipresencial, En línea).

Indicador.

- % de acciones formativas impartidas en la modalidad de teleformación, semipresencial y En línea.

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.

Indicadores.

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

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

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de esta carta, el trabajador/a podrá presentar una reclamación en el Área de Atención al alumnado a través de varias vías: web, correo postal, correo electrónico o de cualquier registro oficial de la Administración del Principado de Asturias.

Desde dicha Área se pondrán en contacto con la persona interesada en un plazo no superior a un mes, a través del medio que ésta señale, para informar de la causa del incumplimiento así como de las medidas adoptadas para su subsanación. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.