

**INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS
COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO
DE SELECCIÓN DEL INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA “ADOLFO POSADA” 2016**

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 aprobada por Resolución del 10 de abril de 2015, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, por la que aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Selección (BOPA 29-IV-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 14 de febrero de 2017
LA JEFA DEL SERVICIO DE SELECCIÓN



Fdo.: María González Blanco

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO

Instituto Asturiano de
Administración Pública
Adolfo Posada

ANEXO I: GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE SELECCIÓN DEL INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA “ADOLFO POSADA”

COMPROMISO	INDICADOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN DEL NO CUMPLIMIENTO	ACTUACIONES DE MEJORA PREVISTAS
1. Atender al 100% de las llamadas que e reciban en el Servicio de Selección	Porcentaje de llamadas atendidas	100%	Han sido recibidos un total de 1108 llamadas		
2. 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%	Han sido recibidas 232 entradas en el Buzón de Sugerencias, todas contestadas dentro del plazo de 10 días . La media anual de contestación ha sido 0,40 días		
3. 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%	Han sido contestados en plazo la totalidad de los escritos recibidos (715)		
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 Twitter@iaapAsturias .	Nº de noticias y de tweets publicados	100%	Se han publicado 109 noticias y 109 tweets		
5. Publicar el 100% de las plantillas provisionales de respuestas correctas en los ejercicios de respuestas alternativas, en un plazo de 24 horas hábiles desde la finalización de los mismos.	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.	100%	Este compromiso se ha cumplido en todos los procesos que han tenido exámenes de este tipo (18 proceso selectivos)		

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO

Instituto Asturiano de
Administración Pública
Adolfo Posada

<p>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</p>	<p>Porcentaje de exámenes en los que se ha respetado el plazo mínimo de 30 días, entre la fecha de publicación de la resolución por la que se designa a los miembros del tribunal calificador y la celebración del primer examen.</p>	<p>100%</p>	<p>Este compromiso se ha cumplido en todos los procesos realizados.</p>		
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>100%</p>	<p>Este compromiso se ha cumplido en todos los procesos realizados</p>		
<p>8. Proporcionar al 100% de los aspirantes una copia de su ejercicio en los ejercicios de respuesta alternativa de tipo test. Así mismo, se facilitará el cuestionario de preguntas a la finalización de la prueba.</p>	<p>Porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa de tipo test, en los que se ha proporcionado copia del ejercicio realizado junto al cuestionario de las preguntas a la finalización de la prueba</p>	<p>100%</p>	<p>Este compromiso se ha cumplido en todos los procesos que han tenido exámenes de este tipo (17 procesos selectivos). Se exceptúan los cuestionarios no elaborados por los tribunales calificadores (psicotécnicos)</p>		
<p>9. Establecer en el 100% de los casos, sistemas que garanticen el anonimato en la corrección de 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.</p>	<p>Porcentaje de quejas o reclamaciones por incumplimiento de este compromiso.</p>	<p>100%</p>	<p>Este compromiso se ha cumplido en todos los procesos que han tenido exámenes de este tipo</p>		

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO

Instituto Asturiano de
Administración Pública
Adolfo Posada

10. 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 legal y técnico. Media de Satisfacción >2,5 en una escala de 1 a 5	100%	Media de satisfacción anual de 4,50 en relación con la asistencia y asesoramiento prestados por el personal del Servicio de Selección		
--	--	------	---	--	--

Oviedo a 14 de febrero de 2017
LA JEFA DEL SERVICIO DE SELECCIÓN



Edo.: María González Blanco