

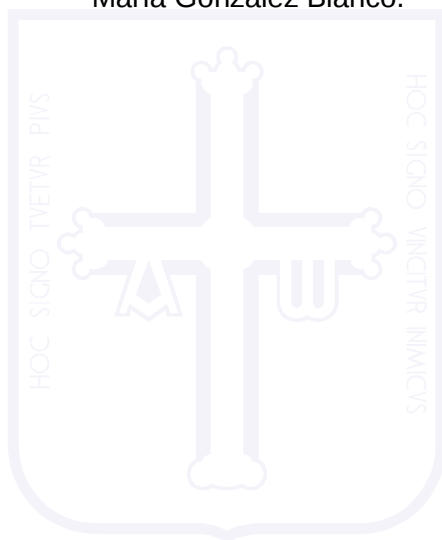
INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE SELECCIÓN DEL IAAP (AÑO 2020).

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.

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	47%. Plazo medio de contestación: 18 días	Escanear expedientes del Archivo General para agilizar la emisión de certificados de notas de expedientes antiguos.
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:66	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	4,25 sobre 5 en las encuestas de valoración	