

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Resolución de 12/11/2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la carta de servicios de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha. [2013/13924]

El Acuerdo de 24 de noviembre de 2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011 – 2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las Cartas de Servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las Cartas de Servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 8.1 atribuye la decisión para elaborar las Cartas de Servicios al órgano gestor responsable del servicio, y en su artículo 10 dispone que las Cartas de Servicio establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las Cartas de Servicio de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El cumplimiento del anterior objetivo requiere un desarrollo más específico a través de las Cartas de Servicios Públicos, recogidas en el artículo tercero del Acuerdo de 24 de noviembre de 2011 del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el precitado Plan de Medidas, particularizadas para cada tipo de servicio o prestación pública donde se establezcan normas o estándares ponderables sobre la calidad del servicio que va a recibir la ciudadanía.

Por ello, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 14/2012, de 26 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Presidencia de la JCCM.

Resuelvo,

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir esta Carta de Servicios en la Web institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en la página Web de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha, así como en aquellos otras dependencias que se estime oportuno.

Toledo, 12 de noviembre de 2013

El Consejero de Presidencia y Administraciones Públicas
LEANDRO ESTEBAN VILLAMOR

Carta de servicios de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.-

1.- Datos identificativos. ¿Quiénes Somos?

Los servicios que se ofrecen en esta Carta son prestados por La Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.

La Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha (en adelante EAR) es un instrumento, adscrito a la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de la Función Pública y Justicia.

2.- Fines y objetivos.

La finalidad de la elaboración de esta Carta de Servicios es dar a conocer a los ciudadanos y a los empleados públicos, las actividades y servicios que se prestan por la EAR y asegurar la calidad en la prestación de los mismos. En este sentido, la EAR tiene como objetivo la selección, formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de conformidad al Decreto 159/2012, de 20 de diciembre, por el que se regula la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.

Para alcanzar el objetivo señalado la EAR se ajustará en el ejercicio de sus funciones a los siguientes principios: responsabilidad, eficacia, eficiencia, economía y transparencia.

La EAR asume la prestación de los servicios y compromisos recogidos en la presente Carta.

3.- Marco legal. derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE nº 89, de 13 de abril de 2007)

Ley 4/2011, de 10 de marzo, de Empleo Público de Castilla-La Mancha (BOE nº 104, de 2 de mayo de 2011 y DOCM nº 56, de 22 de marzo de 2011)

Decreto 159/2012, de 20 de diciembre, por el que se regula la Escuela de Administración Regional de Castilla - La Mancha (DOCM nº 251, de 24 de diciembre de 2012)

VII Convenio Colectivo para el Personal Laboral al Servicio de la Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha. (DOCM nº 149, de 2 de agosto de 2013)

Decretos y Acuerdos por los que se aprueban las correspondientes Ofertas de Empleo Público.

Resolución de 9 de octubre de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 19 de julio de 2013 (BOE nº 252, de 21 de octubre de 2013)

Las bases de las respectivas convocatorias, tanto de los procesos selectivos, como de las acciones formativas.

Los derechos de los usuarios son los reconocidos expresamente en la legislación vigente.

Es obligación de quienes utilicen los servicios que en materia de formación y selección de personal se prestan en la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha cumplir los requisitos de participación exigidos en las respectivas Bases de las convocatorias y ajustar sus actuaciones a las mismas; así mismo, deberán suministrar una información veraz y comunicar los cambios que se produzcan en relación con su participación para mantener actualizadas las bases de datos existentes.

4.- Servicios que se ofrecen.

I.- Formación

La EAR tiene entre sus fines ofrecer la mejor formación a los empleados públicos, de manera que quede garantizada la calidad de los servicios públicos prestados, mejorando la percepción de la satisfacción de la Administración por los usuarios.

Las actividades formativas que desarrolla la EAR, conforme a la modalidad de impartición, pueden ser:

- Cursos on line: actividad de aprendizaje en la que todas las horas lectivas se realizan a través de una plataforma electrónica de formación.

- Cursos presenciales: actividad de aprendizaje en la que todas las horas lectivas se imparten en aula.
- Cursos mixtos: actividad de autoaprendizaje a distancia y con sesiones presenciales en aula.
- Cursos de autoformación: actividad de autoaprendizaje, a través de una plataforma electrónica de formación, en la que no existe la figura del tutor, no estando sujeta a horarios y con autoevaluación.

En relación con las actividades formativas, los servicios que se ofrecen son:

- 1.- Planificación, elaboración y aprobación del Plan de Formación de la EAR.
- 2.- Elaboración y publicación de las convocatorias de las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación.
- 3.- Selección y notificación individual por correo electrónico a los participantes de su admisión a los cursos.
- 4.- Ejecución de los cursos incluidos en los Planes de Formación.
- 5.- Evaluación de la satisfacción del aprendizaje en los cursos de formación, tanto desde el punto de vista del alumnado como del profesorado.
- 6.- Emisión de certificados y acreditaciones de la asistencia o aprovechamiento de los participantes en las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la EAR.
- 7.- Información y atención al ciudadano por vía telefónica, telemática y presencial en su forma más amplia, sobre los servicios que presta la EAR en Formación.

II.- Selección

La EAR en relación con la selección del personal al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, tiene encomendada la gestión de los procesos selectivos, por turno libre, por promoción interna, o para las personas con discapacidad, cuya convocatoria es competencia de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 159/2012, de 20 de diciembre, por el que se regula la EAR de Castilla-La Mancha.

En relación con la selección del personal, los servicios que se ofrecen son:

1. Convocatorias y desarrollo de procesos selectivos:

1.1. Organización y realización de pruebas selectivas, incluidos los cursos selectivos, para el ingreso en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha del personal funcionario no docente y del personal laboral, excepto cuando esta competencia esté atribuida a otro órgano distinto de la EAR.

1.2. Realización de las pruebas selectivas y cursos selectivos del personal funcionario de la Administración Local con habilitación de carácter estatal.

1.3. Realización de las pruebas selectivas del personal propio de otras Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha, cuando se establezca mediante convenio.

1.4. Organización y coordinación con los Tribunales Calificadores para la realización de las pruebas selectivas y remisión por la EAR de los acuerdos adoptados por los mismos, para su publicación en la web y a través de las Oficinas de Información y Registro (OIR) y Teléfono Único de Información (TUI).

2. Información a los usuarios y emisión de certificados solicitados a la EAR.

3. Atención, tramitación y seguimiento de las peticiones, quejas o sugerencias sobre los procesos selectivos, vía correo ordinario, electrónico o Fax-IP.

III.- Servicios generales

En relación a los servicios que se ofrecen son:

1. Utilización de las instalaciones de la EAR, tanto por parte de las Administraciones Públicas como por personas físicas y jurídicas que no tengan tal condición.

2. Mantenimiento y conservación de los medios materiales con que cuenta la EAR.

5.- Compromisos de calidad con las personas usuarias.

Los compromisos adquiridos son los siguientes:

I.- Formación

1.- Planificación, elaboración y aprobación del Plan de Formación de la EAR.

Compromisos:

- Aprobar y publicar en el DOCM el Plan de Formación en el mes siguiente a la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado.

- Anualmente, se actualizarán los programas formativos para mejorar su calidad y adaptarlos a las nuevas necesidades, demandas de los usuarios y a los resultados de las evaluaciones y sugerencias recogidas al final de cada actividad.

2.- Elaboración y publicación de las convocatorias de las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación.

Compromisos:

- Publicar las diferentes convocatorias en el DOCM, con al menos un mes de antelación a la fecha de su inicio.

- Publicar al menos con una antelación de 15 días en la página Web de la EAR, las nuevas acciones formativas demandadas por los usuarios por situaciones sobrevenidas.

3.- Selección y notificación individual por correo electrónico a los participantes de su admisión a los cursos.

Compromiso:

- Notificar a la persona seleccionada al menos quince días antes de empezar el curso, cuando su selección no se deba a la renuncia de otro aspirante, indicando la fecha exacta, la hora y el lugar donde se va a impartir la acción formativa.

4.- Ejecución de los cursos incluidos en los Planes de Formación.

Compromiso:

- Realizar al menos el ochenta por cien de los cursos incluidos en el Plan de Formación de la EAR.

5.- Evaluación de la satisfacción en las acciones formativas, tanto desde el punto de vista del alumnado, como del profesorado.

Compromisos:

- Evaluar la satisfacción en al menos el noventa por cien de las acciones formativas realizadas, mediante cuestionarios estandarizados.

- Alcanzar en la valoración global de la acción formativa una puntuación mínima de un 7 sobre 10.

6.- Emisión de certificados y acreditaciones de la asistencia o aprovechamiento de los participantes en las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la EAR.

Compromisos:

- Incluir las acreditaciones de asistencia o aprovechamiento en la aplicación informática de gestión de formación de la EAR, en el plazo de dos meses desde la finalización de la acción formativa.

- Expedir el certificado global de todos los cursos realizados o promovidos con la EAR y remisión al interesado en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción en la EAR del justificante acreditativo del pago de la tasa correspondiente.

- Tener una herramienta electrónica, disponible a tiempo completo que permita obtener automáticamente información.

7.- Información y atención al ciudadano por vía telefónica, telemática y presencial en su forma más amplia, sobre los servicios que presta la EAR en Formación.

Compromisos:

- Informar de manera precisa y adecuada.
- Ofrecer la información a través de un sistema multicanal: presencial, telefónico y por correo electrónico.
- Atender todas las peticiones recibidas por vía electrónica en un plazo máximo de cinco días.

II.- Selección

1. Convocatorias y desarrollo de procesos selectivos:

Compromisos:

- Publicación vía web de todos los actos de desarrollo de los procesos selectivos convocados.
- Presentación electrónica de la solicitud de participación, con opción de pago electrónico.
- Disponibilidad de modelos de subsanación de defectos de las solicitudes, durante el plazo de subsanación.
- Publicación vía web y en el DOCM de las relaciones provisionales de aspirantes excluidos, en un plazo máximo de dos meses, a contar desde la terminación del plazo de presentación de solicitudes.
- Publicación vía web y en el DOCM de las relaciones definitivas de excluidos en un plazo máximo de un mes, a contar desde la terminación del plazo de subsanación.
- Publicación vía web de los acuerdos de los Tribunales sobre adaptaciones de tiempo y/o medios para la realización de las pruebas por los aspirantes con discapacidad, con una antelación mínima de 10 días hábiles a la fecha de realización de la prueba.
- Publicación vía web de todas las fechas de examen con una antelación mínima de cinco días hábiles, de las convocatorias realizadas por el órgano competente de Función Pública.
- La primera prueba no se realizará antes de 2 meses, a contar desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.
- El tiempo de espera en las aulas de examen no será superior a 30 minutos, desde que se produzca el llamamiento simultáneo de los aspirantes hasta el inicio de la prueba.
- En todos los centros donde se realicen pruebas se habilitará, a petición de la interesada, un espacio con las condiciones necesarias para la lactancia materna, hasta el primer año de edad del bebé y siempre que no se interrumpa el desarrollo de la prueba.
- Remisión de todas las peticiones, reclamaciones o sugerencias a los Tribunales en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde su recepción.

2. Información a los usuarios y emisión de certificados solicitados a la EAR:

Compromisos :

- Información vía web sobre el número de solicitudes de participación presentadas, desagregadas por sistemas, Cuerpos o Categorías y sexos, en un plazo de 3 días hábiles desde la publicación de las relaciones de aspirantes admitidos.
- Información necesaria en los lugares de examen que permita al aspirante localizar el lugar concreto de realización de la prueba, con 60 minutos de antelación.
- Información vía web del contenido de las pruebas obligatorias, en el plazo de 1 mes desde la publicación de la propuesta de aprobados del último proceso celebrado.
- Información vía web de resultados globales del número de personas aprobadas en los correspondientes procesos selectivos, desagregadas por sistemas, Cuerpos o Categorías y sexos, en el plazo de 1 mes desde que concluyen todos los procesos de una misma convocatoria.
- Publicación vía Web de las relaciones de personas que, no habiendo superado el proceso selectivo, han aprobado al menos una prueba, en el plazo máximo de un mes, a contar desde la finalización de todos los procesos de una misma convocatoria.
- Elaboración y remisión a la persona interesada de certificados de pruebas realizadas, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción en la EAR del justificante acreditativo del pago de la tasa correspondiente.

3. Atención, tramitación y seguimiento de las peticiones, quejas o sugerencias sobre los procesos selectivos, vía correo ordinario, electrónico o Fax- IP.

Compromiso:

- Atender las cuestiones recibidas en un plazo máximo de cinco días hábiles.

III.- Servicios generales

1. Utilización de las instalaciones de la EAR, tanto por parte de las Administraciones Públicas como por parte de personas físicas y jurídicas que no tengan tal condición.

Compromisos:

- Asignación de las instalaciones a las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la solicitud.

- Asignación de las instalaciones a las personas físicas y jurídicas, que no sean Administración Pública, en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde la recepción en la EAR del justificante acreditativo del pago de la tasa correspondiente.

2. Mantenimiento y conservación de los medios materiales con los que cuenta la EAR.

Compromisos:

- Supervisión mensual del estado de las instalaciones.

- Corrección de las deficiencias detectadas.

6.- Indicadores asociados a los compromisos.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el anexo adjunto. Igualmente se pueden consultar en la sede electrónica, www.jccm.es. Los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

7.- Formas de participación de los usuarios. iniciativas, quejas y sugerencias.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27-10-2011).

- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha

Dirección General de Función Pública y Justicia

Calle Río Cabriel, s/n.

45071 – Toledo

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

- Por correo electrónico: ear@jccm.es

- Mediante el fax administrativo de la EAR: 925 26 56 58

-A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.

- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.

- Llamando al teléfono 012, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o al 902267090 desde fuera de la Comunidad de Castilla-La

Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, para el resto del territorio español, donde el personal que atiende la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

8.- Garantías. medios de subsanación.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Coordinación de la EAR se pondrá en contacto con usted, en un plazo máximo de 72 horas, para solicitar sus disculpas y darle una explicación de lo acontecido; igualmente habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de ese servicio, y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <http://www.jccm.es>

9.- Entrada en vigor y vigencia.

La Carta de Servicios de la EAR, aprobada por Resolución de 12 de noviembre de 2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años, desde su entrada en vigor.

10.- Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

A la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha se puede acceder:

• De forma presencial, de lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas, en la siguiente dirección: C/ Río Cabriel s/n 45007 Toledo (Polígono Residencial "Santa María de Benquerencia")

Cómo llegar:

En transporte urbano:

- Línea 61 Zocodover- Benquerencia (Centro). Parada Río Cabriel (Archivo)

- Línea 62 Zocodover- Benquerencia (Sur). Parada Avda. Boladiez (Sescam)

En vehículo particular: en la página web de la EAR se encuentra un plano de situación.

• Por teléfono, fax, correo postal, correo electrónico o a través de Internet:

- Teléfonos: 925 25 96 34 / 925 24 87 04 / 925 38 92 91

- Fax : 925 26 56 58

- Correo electrónico: ear@jccm.es

- Internet: www.castillalamancha.es/ear

Anexo: COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL (EAR)

SERVICIO	COMPROMISO ASOCIADO	INDICADOR	FORMA DE OBTENCIÓN DE DATOS	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD
I.- FORMACIÓN						
1.- Planificación, elaboración y aprobación del Plan de Formación de la EAR.	Aprobar y publicar en el DOCM el Plan de Formación en el mes siguiente a la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado.	Publicación realizada en plazo.	Publicación en DOCM	SI/NO	SI	Anual
	Anualmente, se actualizarán los programas formativos para mejorar su calidad y adaptarlos a las nuevas necesidades, demandas de los usuarios y a los resultados de las evaluaciones y sugerencias recogidas al final de cada actividad.	Porcentaje cursos realizados con informes de evaluación	Informes de Evaluación realizados	Nº de Cursos con Informe de Evaluación	80%	Anual
		Reuniones del personal de la EAR para detectar las necesidades generales de formación.	Actas de las reuniones	Nº de Reuniones	≥ 2	Anual
		Reuniones con los Delegados y Agentes de formación para detectar las necesidades específicas.	Actas de las reuniones	Nº de Reuniones	≥ 2	Anual
2.-Elaboración y publicación de las convocatorias de las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación	Publicar las diferentes convocatorias en el DOCM, con al menos un mes de antelación a la fecha de su inicio.	Porcentaje de publicaciones en plazo de convocatorias en el DOCM.	Publicaciones en DOCM	Nº de Publicaciones	100%	Anual
	Publicar al menos con una antelación de 15 días en la página Web de la EAR, las nuevas acciones formativas demandadas por los usuarios por situaciones sobrevenidas.	Número de publicaciones en plazo de las nuevas acciones formativas vía web de la Junta	Publicaciones en la Web	Nº de Publicaciones	90%	Anual
3.- Selección y notificación individual por correo electrónico a los participantes de su admisión a los cursos.	Notificar a la persona seleccionada al menos quince días antes de empezar el curso, cuando su selección no se deba a la renuncia de otro aspirante, indicando la fecha exacta, la hora y el lugar donde se va a impartir la acción formativa.	Porcentaje de notificaciones en plazo sobre el total de personas seleccionadas en primera instancia	Base de datos o registro de notificaciones	Nº de Notificaciones	100%	Anual

4.-Ejecución de los cursos incluidos en los Planes de Formación.	Realizar al menos el ochenta por cien de los cursos incluidos en el Plan de Formación de la EAR.	Porcentaje de ejecución anual.	Base de datos o registro de cursos realizados	Nº de Cursos realizados	80%	Anual
5.-Evaluación de la satisfacción en las acciones formativas, tanto desde el punto de vista del alumnado, como del profesorado.	<p>Evaluar la satisfacción en al menos el noventa por cien de las acciones formativas realizadas, mediante cuestionarios estandarizados.</p> <p>Alcanzar en la valoración global de la acción formativa una puntuación mínima de un 7 sobre 10.</p>	<p>Porcentaje de cursos evaluados sobre los realizados.</p> <p>Porcentaje de cursos con una valoración global superior a 7 puntos</p>	<p>Base de datos o registro de cursos realizados y evaluados</p> <p>Base de datos o registro de cursos evaluados</p>	<p>Nº de Cursos Evaluados</p> <p>Nº Cursos valorados y puntuaciones</p>	<p>90%</p> <p>90%</p>	<p>Anual</p> <p>Anual</p>
6.- Emisión de certificados y acreditaciones de asistencia o aprovechamiento de los participantes en las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la EAR.	<p>Incluir las acreditaciones de asistencia o aprovechamiento en la aplicación informática de gestión de formación de la EAR, en el plazo de dos meses desde la finalización de la acción formativa.</p> <p>Expedir el certificado global de todos los cursos realizados o promovidos con la EAR y remisión al interesado en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción en la EAR del justificante acreditativo del pago de la tasa correspondiente.</p>	<p>Porcentaje de acreditaciones de asistencia/aprovechamiento de las acciones formativas incluidas en la aplicación informática de gestión de formación de la EAR en el plazo establecido</p> <p>Porcentaje de certificados remitidos en plazo sobre los solicitados</p>	<p>Registro de acreditaciones de asistencia y aprovechamiento incluidas en la aplicación informática</p> <p>Base de datos o registro de certificados.</p>	<p>Nº de Acreditaciones de Asistencia/Apro-vechamiento</p> <p>Nº de Certificados remitidos</p>	<p>90%</p> <p>100%</p>	<p>Anual</p> <p>Anual</p>
	Tener una herramienta electrónica, disponible a tiempo completo que permita obtener automáticamente información.	Nº de días completos en que por incidencia producidas se impide el uso normal de la aplicación informática.	Reportes informáticos de la actividad de la información	Nº de incidencias	≤ 10	Anual

	Informar de manera precisa y adecuada.	Número de quejas presentadas sobre información y atención.	Base de datos o registro de quejas.	Nº de quejas	≤ 10	Anual
7.-Información y atención al ciudadano por vía telefónica, telemática y presencial en su forma más amplia, sobre los servicios que presta la EAR en Formación	Ofrecer la información a través de un sistema multicanal: presencial, telefónico y por correo electrónico	Número de quejas presentadas sobre incidencias del canal de información	Base de datos o registro de quejas.	Nº de quejas	≤ 10	Anual
	Atender todas las peticiones recibidas por vía electrónica en un plazo máximo de cinco días.	Porcentaje de peticiones atendidas en plazo sobre el total de peticiones realizadas.	Base de datos o registro de peticiones	Nº de Peticiones	100%	Anual

II.- SELECCIÓN

1.1.-Organización y realización de pruebas selectivas, incluidos los cursos selectivos, para el ingreso en la Administración de la Junta de Castilla-La Mancha del personal funcionario no docente y del personal laboral, excepto cuando dicha competencia este atribuida a otro órgano distinto de la EAR. 1.2.-Realización de las pruebas selectivas y cursos selectivos del personal funcionario de la Administración Local con habilitación de carácter estatal. 1.3.-Realización de las pruebas selectivas del personal propio de otras Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha, cuando se establezca mediante convenio.	Publicación vía web de todos los actos de desarrollo de los procesos selectivos convocados.	Porcentaje de convocatorias de procesos selectivos cuyos actos de desarrollo se publiquen en la web.	Publicaciones en la web	Nº de Publicaciones	90%	Anual	
	Presentación electrónica de la solicitud de participación, con opción de pago electrónico.	Porcentaje de procesos selectivos en los que es posible la presentación electrónica de la solicitud.	Convocatorias de los procesos selectivos	Nº de procesos selectivos	100%	Anual	
	Disponibilidad de modelos de subsanación de defectos de las solicitudes, durante el plazo de subsanación.	Porcentaje de procesos selectivos respecto de los cuales existen modelos de subsanación disponibles.	Convocatorias de los procesos selectivos	Convocatorias de los procesos selectivos	Nº de Procesos Selectivos	100%	Anual
	Publicación vía web y en el DOCM de las relaciones provisionales de aspirantes excluidos, en un plazo máximo de dos meses, a contar desde la terminación del plazo de presentación de solicitudes.	Porcentaje de publicaciones realizadas en un plazo máximo de dos meses.	Publicaciones de relaciones provisionales de excluidos en la web y en el DOCM	Publicaciones de relaciones provisionales de aspirantes excluidos y fechas	Nº de relaciones provisionales de aspirantes excluidos y fechas	100%	Anual
	Publicación vía web y en el DOCM de las relaciones definitivas de excluidos en un plazo máximo de un mes, a contar desde la terminación del plazo de subsanación	Porcentaje de publicaciones realizadas en un plazo máximo de un mes.	Publicaciones de relaciones definitivas de excluidos en la web y en el DOCM	Publicaciones de relaciones definitivas de aspirantes excluidos y fechas	Nº de relaciones definitivas de aspirantes excluidos y fechas	100%	Anual

<p>1.4.- Organización y coordinación con los Tribunales Calificadores para la realización de las pruebas selectivas y remisión por la EAR de los acuerdos adoptados por los mismos, para su publicación en la web y a través de las Oficinas de Información y Registro (OIR) y Teléfono Único de Información (TU).</p>	<p>Publicación vía web de los acuerdos de los Tribunales sobre adaptaciones de tiempo y/o medios para la realización de las pruebas por los aspirantes con discapacidad, con una antelación mínima de 10 días hábiles a la fecha de realización de la prueba.</p>	<p>Porcentaje de acuerdos de Tribunales publicados en el plazo establecido.</p>	<p>Publicaciones de acuerdos en la web</p>	<p>Nº de Acuerdos Publicados y fechas</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>	
	<p>Publicación vía web de todas las fechas de examen con una antelación mínima de cinco días hábiles, de las convocatorias realizadas por el órgano competente de Función Pública.</p>	<p>Porcentaje de fechas de examen publicadas con una antelación mínima de cinco días hábiles.</p>	<p>Publicaciones de fechas de exámenes en la Web</p>	<p>Nº de Publicaciones de fechas</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>	
	<p>La primera prueba no se realizará antes de 2 meses, a contar desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.</p>	<p>Porcentaje de pruebas realizadas dentro del plazo establecido.</p>	<p>Base de datos o registro de pruebas realizadas</p>	<p>Nº de Pruebas realizadas y fechas</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>	
	<p>El tiempo de espera en las aulas de examen no será superior a 30 minutos, desde que se produzca el llamamiento simultáneo de los aspirantes hasta el inicio de la prueba.</p>	<p>Porcentaje de pruebas en las que el tiempo de espera es inferior a 30 minutos</p>	<p>Actas de las pruebas realizadas</p>	<p>Nº de Pruebas y tiempos de espera</p>	<p>90%</p>	<p>Anual</p>	
	<p>En todos los centros donde se realicen pruebas se habilitará, a petición de la interesada, un espacio con las condiciones necesarias para la lactancia materna, hasta el primer año de edad del bebé y siempre que no se interrumpa el desarrollo de la prueba.</p>	<p>Porcentaje de peticiones atendidas de espacios habilitados para la lactancia materna, sobre las peticiones presentadas.</p>	<p>Peticiones realizadas y atendidas.</p>	<p>Nº de Peticiones</p>	<p>90%</p>	<p>Anual</p>	
	<p>Remisión de todas las peticiones, reclamaciones o sugerencias a los Tribunales en el plazo máximo de 3 días hábiles.</p>	<p>Porcentaje de peticiones, reclamaciones o sugerencias remitidas a los tribunales en el plazo establecido, sobre el total de las presentadas.</p>	<p>Base de datos o registro de peticiones, sugerencias o reclamaciones</p>	<p>Nº de Peticiones</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>	
	<p>2.-Información a los usuarios y emisión de certificados solicitados a la EAR.</p>	<p>Información vía web sobre el número de solicitudes de participación presentadas, desagregadas por sistemas, Cuerpos o Categorías y sexos, en un plazo de 3 días hábiles desde la publicación de las relaciones de aspirantes admitidos.</p>	<p>Porcentaje de convocatorias en las que se publican vía web datos estadísticos en el plazo establecido, sobre el número de relaciones de aspirantes admitidos.</p>	<p>Publicaciones en la web</p>	<p>Nº Convocatorias</p>	<p>90%</p>	<p>Anual</p>
		<p>Información necesaria que permita al aspirante localizar el lugar concreto de realización de la prueba, con 60 minutos de antelación.</p>	<p>Nº de reclamaciones presentadas.</p>	<p>Registro de reclamaciones</p>	<p>Nº de Reclamaciones</p>	<p>≤ 15</p>	<p>Anual</p>
			<p>Nº de incidencias reflejadas en las actas de responsables de centros de examen.</p>	<p>Actas de los responsables de centros</p>	<p>Nº de Incidencias</p>	<p>≤ 15</p>	<p>Anual</p>

<p>Información vía web del contenido de las pruebas obligatorias, en el plazo de 1 mes desde la publicación de la propuesta de aprobados del último proceso celebrado.</p>	<p>Porcentaje de pruebas obligatorias cuyo contenido se publica vía web en el plazo establecido.</p>	<p>Publicaciones en web de los contenidos de las pruebas</p>	<p>Nº de Pruebas y fechas</p>	<p>90%</p>	<p>Anual</p>
<p>Información vía web de resultados globales del número de personas aprobadas en los correspondientes procesos selectivos, desagregadas por sistemas, Cuerpos o Categorías y sexos, en el plazo de 1 mes desde que concluyen todos los procesos de una misma convocatoria.</p>	<p>Porcentaje de publicaciones vía web del número de personas aprobadas, sobre el total de procesos selectivos resueltos.</p>	<p>Publicaciones en web de resultados globales de las pruebas</p>	<p>Nº de Resultados globales publicados</p>	<p>90%</p>	<p>Anual</p>
<p>Publicación vía Web de las relaciones de personas que, no habiendo superado el proceso selectivo, han aprobado al menos una prueba, en el plazo máximo de un mes, a contar desde la finalización de todos los procesos de una misma convocatoria.</p>	<p>Porcentaje de relaciones de personas que formarán parte de las bolsas elaboradas y publicadas en el plazo establecido.</p>	<p>Publicaciones en web de las relaciones de personas que formarán parte de las bolsas</p>	<p>Nº de Relaciones de personas que formarán parte de la bolsa y fechas</p>	<p>90%</p>	<p>Anual</p>
<p>Elaboración y remisión a la persona interesada de certificados de pruebas realizadas, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción a la EAR del justificante acreditativo del pago de la tasa correspondiente.</p>	<p>Porcentaje de certificados expedidos y remitidos en el plazo establecido</p>	<p>Base de datos o registro de de certificados de pruebas realizadas</p>	<p>Nº de Certificados</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>
<p>3- Atención, tramitación y seguimiento de las peticiones, quejas o sugerencias sobre los procesos selectivos, vía correo ordinario, electrónico o Fax-IP.</p>	<p>Porcentaje de consultas realizadas por correo electrónico y contestadas en el plazo establecido.</p>	<p>Base de datos o registro de consultas</p>	<p>Nº de Consultas</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>
	<p>Porcentaje de consultas realizadas por correo ordinario y contestadas en el plazo establecido.</p>	<p>Base de datos o registro de consultas</p>	<p>Nº de Consultas</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>
<p>Atender las cuestiones recibidas en un plazo máximo de cinco días hábiles.</p>	<p>Porcentaje de consultas realizadas por Fax-IP y contestadas en el plazo establecido</p>	<p>Base de datos o registro de consultas</p>	<p>Nº de Consultas</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>
	<p>Porcentaje de consultas realizadas por correo electrónico y contestadas en el plazo establecido</p>	<p>Base de datos o registro de consultas</p>	<p>Nº de Consultas</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>

III.-SERVICIOS GENERALES							
	Asignación de las instalaciones a las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la solicitud.	Porcentaje de peticiones asignadas en el plazo señalado.	Base de datos o registro de peticiones	Nº de Peticiones.	100%	Anual	
1.-Utilización de las instalaciones de la EAR, tanto por parte de las Administraciones Públicas como por parte de personas físicas y jurídicas que no tengan tal condición.	Asignación de las instalaciones a las personas físicas y jurídicas, que no sean Administración Pública, en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde la recepción en la EAR del justificante acreditativo del pago de la tasa correspondiente.	Porcentaje de peticiones asignadas en el plazo señalado.	Base de datos o registro de peticiones	Nº de Peticiones	100%	Anual	
2.-Mantenimiento y conservación de los medios materiales con los que cuenta la EAR.	Supervisión mensual del estado de las instalaciones.	Porcentaje de supervisiones realizadas sobre las programadas que necesitan supervisión mensual.	Informes o partes de supervisiones	Nº de Supervisiones	100%	Anual	
	Corrección de las deficiencias detectadas.	Porcentaje de deficiencias corregidas sobre las producidas.	Informes o partes de supervisiones y/o subsanaciones.	Nº de Deficiencias	90%	Anual	