

CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL

*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
(D.O.C.M. n° 222, de 15/11/2013)*

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**PERÍODO: [AL QUE SE REFIERE EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS
DEL 01/01/2015 AL 31/12/2015]**

(El texto en AZUL se refiere a aquellos compromisos que han tenido aplicación)

SERVICIO.- FORMACIÓN DE PERSONAL

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
I. Planificación, elaboración y aprobación del Plan de Formación de la Escuela de Administración Regional	1.- Aprobar y publicar en el DOCM el Plan de Formación en el mes siguiente a la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado.	SI	Fecha de aprobación de los Presupuestos Generales del Estado: 26/12/2014 Fecha de aprobación del Plan de Formación: 21/01/2015 Fecha de publicación del Plan de Formación en el DOCM: 26/01/2015	SI
	2.- 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.	80%	Total de cursos realizados: 333 Programa de F. General 41 Programa de F. en Teletrabajo 2 Programa de F. en Habilidades Directivas 3 Programa de Autoformación 18 Programa de F. Específica 155 Programa de F. En Idiomas 11 Programa de F. en Competencia Digital 40 Prog. de F. en Responsabilidad Social Corporativa de la Administración Pública 30 Prog. de F. de Desarrollo Personal, Bienestar Mental y Hábitos de Vida Saludables 7	98,7%

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
			Programa de F. para la Administración y Servicios de la UCLM 26 Cursos realizados con informes de evaluación: 329	
		≥ 2	Número de reuniones del personal de la EAR para detectar las necesidades generales de formación: 0	
		≥ 2	Reuniones con los Delegados y Agentes de formación para estudiar las propuestas detectadas por ellos: 0	
	3.- Publicar las diferentes convocatorias en el DOCM, con al menos un mes de antelación a la fecha de su inicio.	100%	Número de convocatorias publicadas: 4 Publicaciones en el DOCM con un mes de antelación a la fecha de inicio: 4	100%
II. Elaboración y publicación de las convocatorias de las acciones formativas - incluidas en el Plan de Formación	4.-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.	90%	Número de acciones formativas programadas por situaciones sobrevenidas: Número de publicaciones en plazo de las nuevas acciones formativas vía web:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
III. Selección y notificación individual por correo electrónico a los participantes de su admisión a los cursos	5.- 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.	100%	Número total de empleados notificados en primera instancia para realizar acciones formativas: 18702 Número de notificaciones en plazo sobre el total de personas notificadas en primera instancia: 18324	97,9%

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
IV. Ejecución de los cursos incluidos en los Planes de Formación	6.- Realizar al menos el ochenta por cien de los cursos incluidos en el Plan de Formación de la EAR.	80%	<p>Número de cursos programados:</p> <p>344</p> <p>Prog. de Formación General 42</p> <p>Prog. de F. en Teletrabajo 2</p> <p>Prog. De F. en Habilidades Directivas 6</p> <p>Prog. de F. Específica 162</p> <p>Prog. de F. en Idiomas 11</p> <p>Prog. de F. en Seguridad y Protección de Datos 20</p> <p>Prog. de F. en Autoformación 18</p> <p>Programa de F. en Competencia Digital 40</p> <p>Prog. de F. en Responsabilidad Social Corporativa de la Administración Pública 30</p> <p>Prog. de F. de Desarrollo Personal, Bienestar Mental y Hábitos de Vida Saludables 7</p> <p>Programa de F. para la Administración y Servicios de la UCLM 26</p> <p>Número de cursos que se han podido realizar: 333</p>	96,8%
V. Evaluación de la satisfacción en las acciones formativas, tanto desde el punto de vista del alumnado como del profesorado	7. Evaluar la satisfacción en al menos el noventa por cien de las acciones formativas realizadas, mediante cuestionarios estandarizados.	90%	<p>Total de cursos realizados: 333</p> <p>Cursos evaluados por los alumnos mediante cuestionarios de evaluación: 333</p>	100%
	8. Alcanzar en la valoración global de la acción formativa una puntuación mínima de un 7 sobre 10.	90%	<p>Número total de acciones formativas evaluadas: 329</p> <p>Acciones formativas que alcanzan la puntuación mínima: 316</p>	96%

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
VI. 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 Escuela de Administración Regional	9. 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.	90%	Acreditaciones de asistencia y aprovechamiento expedidas: 17800 Número de asistencia/aprovechamiento incluidas en la aplicación informática de gestión de formación de la EAR en el plazo establecido: 17800	100%
	10.- Expedir el certificado global al interesado de todos los cursos realizados o promovidos con la EAR y remisión en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción en la EAR del justificante acreditativo del pago de la tasa correspondiente.	100%	Número de justificantes de pago para la expedición de certificados recibidos en la EAR: 177 Certificados remitidos en plazo: 175	98,8%
	11.- Tener una herramienta electrónica, disponible a tiempo completo, que permita obtener automáticamente información.	≤ 10	Nº de días completos en que por incidencias producidas se impide la obtención automática de la información de la aplicación informática: 0	100%
VII. Información y atención al ciudadano por vía telefónica, telemática y presencial en su forma más amplia, sobre los servicios que presta la Escuela de Administración Regional en Formación.	12.- Informar de manera precisa y adecuada.	≤ 10	Número de quejas presentadas sobre información y atención: 0	100%
	13.- Ofrecer la información a través de un sistema multicanal: presencial, telefónico y por correo electrónico.	≤ 10	Número de quejas presentadas sobre incidencias del canal de información: 0	100%
	14.- Atender todas las peticiones recibidas por vía electrónica en un plazo máximo de cinco días.	100%	Peticiones recibidas: Peticiones atendidas en plazo:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD

SERVICIO.- SELECCIÓN DE PERSONAL

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
	1.- Publicación vía Web de todos los actos de desarrollo de los procesos selectivos convocados.	90%	Procesos selectivos totales: Convocatorias de procesos selectivos cuyos actos de desarrollo se publican en la web:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
I. Convocatorias y desarrollos de procesos selectivos.	2.- Presentación electrónica de la solicitud de participación, con opción de pago electrónico.	100%	Procesos selectivos totales: Procesos selectivos en los que es posible la presentación electrónica de la solicitud:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	3.- Disponibilidad de modelos de subsanación de defectos de las solicitudes, durante el plazo de subsanación.	100%	Procesos selectivos totales: Procesos selectivos respecto de los que existen modelos de subsanación disponibles:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	4.- 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.	100%	Total de publicaciones realizadas: Publicaciones realizadas en un plazo máximo de dos meses:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	5.- 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.	100%	Total de publicaciones realizadas: Porcentaje de publicaciones realizadas en el plazo máximo de un mes:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	6.- 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.	100%	Número de acuerdos publicados: Acuerdos de Tribunales publicados en el plazo establecido:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	7.- 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.	100%	Nº Total de Fechas de examen publicadas: Nº Total de Fechas de examen publicadas con una antelación mínima de cinco días hábiles:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	8.- 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.	100%	Pruebas realizadas: Porcentaje de pruebas realizadas dos meses después de la publicación de la convocatoria:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	9.- 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.	90%	Pruebas realizadas: Pruebas en los que el tiempo de espera es inferior a 30 minutos:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
	10.- 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.	90%	Peticiones realizadas: Peticiones atendidas de espacios habilitados para la lactancia materna:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	11.- Remisión de todas las peticiones, reclamaciones o sugerencias a los Tribunales en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde su recepción.	100%	Peticiones, reclamaciones o sugerencias presentadas: Peticiones, reclamaciones o sugerencias remitidas a los tribunales en el plazo establecido, sobre el total de las presentadas:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
II. Información a los usuarios y emisión de certificados solicitados a la Escuela de Administración Regional.	12.- 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.	90%	Procesos selectivos totales: Convocatorias en las que se publican vía web datos estadísticos en el plazo establecido:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	13.- 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.	≤ 15	Nº de reclamaciones presentadas.	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
		≤ 15	Nº de incidencias reflejadas en las actas de responsables de centros de examen.	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	14.- 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.	90%	Número total de pruebas realizadas: Número de pruebas obligatorias cuyo contenido se publica vía Web en el plazo establecido:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	15.- 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 convocatoria.	90%	Procesos selectivos realizados: Publicaciones vía web del número de personas aprobadas, sobre el total de procesos selectivos resueltos.	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
II. Información a los usuarios y emisión de certificados solicitados a la Escuela de Administración Regional.	16.- 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.	90%	Procesos selectivos realizados: Relaciones de personas que formarán parte de las bolsas elaboradas y publicadas en el plazo establecido:	EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD
	17.- 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.	100%	Número de justificantes de pago para la expedición de certificados recibidos: 21 Certificados expedidos y remitidos en el plazo establecido: 21	100%
III. Atención, tramitación y seguimiento de las peticiones, quejas o sugerencias sobre los procesos selectivos, vía correo ordinario, electrónico o Fax-IP	18.- Atender las cuestiones recibidas en un plazo máximo de cinco días hábiles.	100%	Número de consultas recibidas: 153 Número de consultas contestadas en el plazo establecido: 153	100%

SERVICIO.- ADMINISTRACIÓN GENERAL

Área de compromiso	Compromisos	Valores Objetivos	Datos registrados	Grado de cumplimiento (%)
I. Utilización de las instalaciones de la Escuela de Administración Regional, tanto por parte de las Administraciones Públicas como por parte de personas físicas y jurídicas que no tengan tal condición.	1.- Asignación de las instalaciones a las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la solicitud.	100%	Número de peticiones totales: 443 Peticiones asignadas en el plazo señalado: 441	99,50 %
	2.- 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.	100%	Número de justificantes de pago para la reserva de aulas recibidos: 5 Peticiones asignadas en el plazo señalado: 5	100%
II. Mantenimiento y conservación de los medios materiales con los que cuenta la Escuela de Administración Regional	3.- Supervisión mensual del estado de las instalaciones.	100%	Revisiones/supervisiones programadas mensualmente: 1 Supervisiones realizadas: 1	100%
	4.- Corrección de las deficiencias detectadas.	90%	Número de deficiencias detectadas: 35 Deficiencias corregidas sobre las detectadas: 35	100%