

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 16/11/2013 AL 31/12/2014]**

(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: 23/12/2013 Fecha de aprobación del Plan de Formación: 22/01/2014 Fecha de publicación del Plan de Formación en el DOCM: 27/01/2014 | NO |
| | 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: (297) Programa de F. General 85 Programa de F. en Teletrabajo 1 Programa De F. en Habilidades Directivas Máster en Alta Dirección Pública 1 Programa de Autoformación 9 Programa de F. Específica 174 Programa de F. En Idiomas 25 Prog. de F. en Seguridad y Protección de Datos 2 Cursos realizados con informes de evaluación: 297 | 100% |

| Área de compromiso | Compromisos | Valores Objetivos | Datos registrados | Grado de cumplimiento (%) |
|---|---|-------------------|--|-------------------------------|
| | | ≥ 2 | Número de reuniones del personal de la EAR para detectar las necesidades generales de formación: 2 Reuniones La primera celebrada con fecha: 14/11/2014 La segunda celebrada con fecha :15/12/2014 | |
| | | ≥ 2 | Reuniones con los Delegados y Agentes de formación para estudiar las propuestas detectadas por ellos: 9 Reuniones Una celebrada con fecha : 26/02/2014 (1) Cuatro celebradas con fecha: 11/12/2014 (4) Cuatro celebradas con fecha: 12/12/2014 (4) | |
| | 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: 6 Publicaciones en el DOCM con un mes de antelación a la fecha de inicio: 6 | 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: 6248 Número de notificaciones en plazo sobre el total de personas notificadas en primera instancia: 5847 | 93% |
| | | | | |

| 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>303</p> <p>Prog. de Formación General 85</p> <p>Prog. de F. en Teletrabajo 2</p> <p>Prog. De F. en Habilidades Directivas Máster en Alta Dirección Pública 1</p> <p>Máster en Dentología y Ética pública 1</p> <p>Prog. de F. Específica 178</p> <p>Prog. de F. en Idiomas 25</p> <p>Prog. de F. en Seguridad y Protección de Datos 2</p> <p>Prog. de F. en Autoformación 9</p> <p>Número de cursos que se han podido realizar: 297</p> | 98% |
| 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: 297</p> <p>Cursos evaluados por los alumnos mediante cuestionarios de evaluación: 297</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: 297</p> <p>Acciones formativas que alcanzan la puntuación mínima: 281</p> | 94% |
| 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% | <p>Acreditaciones de asistencia y aprovechamiento expedidas: 7042</p> <p>Número de asistencia/aprovechamiento incluidas en la aplicación informática de gestión de formación de la EAR en el plazo establecido: 6991</p> | 99% |

| Área de compromiso | Compromisos | Valores Objetivos | Datos registrados | Grado de cumplimiento (%) |
|---|---|-------------------|---|-------------------------------|
| | 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: 213 Certificados remitidos en plazo: 213 | 100% |
| | 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 (%) |
|--|---|-------------------|---|-------------------------------|
| I. Convocatorias y desarrollos de procesos selectivos. | 1.- Publicación vía Web de todos los actos de desarrollo de los procesos selectivos convocados. | 90% | Procesos selectivos totales: 3 Convocatorias de procesos selectivos cuyos actos de desarrollo se publican en la web: 3 | 100% |
| | 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: 2 Procesos selectivos respecto de los que existen modelos de subsanación disponibles: 2 | 100% |

| Área de compromiso | Compromisos | Valores Objetivos | Datos registrados | Grado de cumplimiento (%) |
|--|--|-------------------|--|-------------------------------|
| I. Convocatorias y desarrollos de procesos selectivos. | 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: 2 Publicaciones realizadas en un plazo máximo de dos meses: 2 | 100% |
| | 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: 3 Porcentaje de publicaciones realizadas en el plazo máximo de un mes: 2 | 67% |
| | 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: 1 Acuerdos de Tribunales publicados en el plazo establecido: 0 | 0% |
| | 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: 3 Nº Total de Fechas de examen publicadas con una antelación mínima de cinco días hábiles: 3 | 100% |
| | 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: 1 Porcentaje de pruebas realizadas dos meses después de la publicación de la convocatoria: 1 | 100% |
| | 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: 1 Pruebas en los que el tiempo de espera es inferior a 30 minutos: 1 | 100% |
| | 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 |
| | | | | |

| Área de compromiso | Compromisos | Valores Objetivos | Datos registrados | Grado de cumplimiento (%) |
|---|---|-------------------|--|-------------------------------|
| | 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: 5 Peticiones, reclamaciones o sugerencias remitidas a los tribunales en el plazo establecido, sobre el total de las presentadas: 5 | 100% |
| 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: 1 Convocatorias en las que se publican vía web datos estadísticos en el plazo establecido: 1 | 100% |
| | 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: 0 | |
| | | ≤ 15 | Nº de incidencias reflejadas en las actas de responsables de centros de examen: 0 | 100% |
| | 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: 1 Número de pruebas obligatorias cuyo contenido se publica vía Web en el plazo establecido: 1 | 100% |
| | 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: 1 Publicaciones vía web del número de personas aprobadas, sobre el total de procesos selectivos resueltos: 1 | 100% |
| | 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: 33 Certificados expedidos y remitidos en el plazo establecido: 33 | 100% |

| Área de compromiso | Compromisos | Valores Objetivos | Datos registrados | Grado de cumplimiento (%) |
|--|--|-------------------|--|---------------------------|
| 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: 69 Número de consultas contestadas en el plazo establecido: 69 | 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: 584 Peticiones asignadas en el plazo señalado: 584 | 100% |
| | 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: Peticiones asignadas en el plazo señalado. | EN ESTE PERIODO SIN ACTIVIDAD |
| 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: 59 Deficiencias corregidas sobre las detectadas: 58 | 98% |