



DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN HAP/2014/2017, de 29 de noviembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios al ciudadano del Instituto Aragonés de Administración Pública.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Administración Pública formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Hacienda y Administración Pública y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la actualización de la Carta de Servicios al ciudadano del Instituto Aragonés de Administración Pública, que figura como anexo a la presente orden y dejar sin efecto la Resolución de 7 de noviembre de 2012, de la Secretaría General Técnica del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano del Instituto Aragonés de Administración Pública.

Segundo.— Acordar la publicación de esta orden en el “Boletín Oficial de Aragón”, y en la web del Gobierno de Aragón, simultáneamente.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 29 de noviembre de 2017.

**El Consejero de Hacienda
y Administración Pública,
FERNANDO GIMENO MARÍN**

ANEXO ACTUALIZACION CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Presentación.

Misión:

- Gestionar los procesos de selección, formación, actualización y perfeccionamiento del personal de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Colaborar en la selección y formación del personal de las Entidades Locales aragonesas.

Visión:

- Ser el órgano especializado y de referencia en los ámbitos del acceso al empleo público y de la formación, actualización y perfeccionamiento de los empleados públicos en la Comunidad Autónoma de Aragón, con un equipo de profesionales comprometidos con el cumplimiento de los objetivos, y eficientes en la utilización de los recursos.

2. Datos de identificación.

Denominación del centro: Instituto Aragonés de Administración Pública (IAAP).

Departamento de adscripción: Hacienda y Administración Pública.

Dirección: Paseo María Agustín, número 26 B - 50004 Zaragoza.



Dirección electrónica: iaap@aragon.es.

Página web: www.aragon.es/.

Teléfono: 976713388.

Fax: 976714368.

Horario de atención al público: De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, a excepción de los correspondientes festivos y los días 24 y 31 de diciembre.

Medios de transporte público próximos al centro:

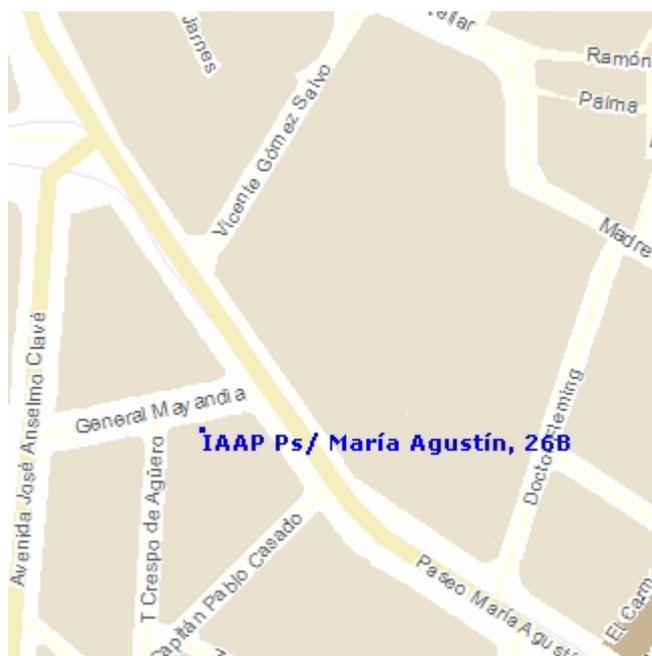
Autobuses urbanos de las líneas 21/22/23/51.

Parada de taxi en Paseo María Agustín, 14.

Estación de cercanías Zaragoza Portillo, en C/ Escoriaza y Fabro, s/n.

Estación Bizi número 27 "P.º M.ª Agustín - Colegio Joaquín Costa" y Estación Bizi número 26 "P.º Pamplona- Puerta del Carmen".

Mapa geográfico de localización:



3. Principales normas que regulan la prestación de servicios objeto de esta carta.

- texto refundido de la Ley de Ordenación de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto Legislativo 1/1991, de 19 de febrero, de la Diputación General de Aragón ("Boletín Oficial de Aragón", número 25, de 1 de marzo de 1991).

- Decreto 122/1986, de 19 de diciembre, de la Diputación General de Aragón, regulador del Instituto Aragonés de Administración Pública y de la selección, formación, actualización y perfeccionamiento del personal de la Comunidad Autónoma de Aragón ("Boletín Oficial de Aragón", número 132, de 29 de diciembre de 1986), modificado por el Decreto 25/1988, de 1 de marzo ("Boletín Oficial de Aragón", número 24, de 9 de marzo de 1988) y por el Decreto 174/1994, de 8 de agosto ("Boletín Oficial de Aragón", número 100, de 22 de agosto de 1994).

- Decretos del Gobierno de Aragón por los que se aprueban las correspondientes Ofertas de Empleo Público.

- Resoluciones del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por las que se convocan pruebas selectivas.

4. Relación de las prestaciones o servicios dispensados.

Servicios de selección.

- Elaboración y gestión de las convocatorias de los procesos selectivos para ingreso en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón derivadas de la Oferta de Empleo Público, sector de Administración General.

- Publicación de las convocatorias de los procesos selectivos en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la sede electrónica del Gobierno de Aragón — página del Instituto Aragonés de Administración Pública.

- Publicación de las fechas de celebración de los ejercicios, de la relación de aprobados, así como de los nombramientos de funcionarios en prácticas en el "Boletín Oficial de Aragón".



- Gestión de las peticiones de adaptación de tiempos y medios para la realización de ejercicios a las personas con discapacidad.
- Asesoramiento jurídico, establecimiento de pautas de actuación y apoyo logístico a los tribunales calificadoros para la realización de las pruebas selectivas.
- Tramitación y seguimiento de las peticiones de revisión de los ejercicios y, en general, de todas las comunicaciones dirigidas a los tribunales por parte de los interesados en el proceso selectivo correspondiente.
- Publicación en la sede electrónica y a través de las Oficinas de información, de los acuerdos de los tribunales relativos a las calificaciones de los ejercicios de los procesos selectivos.

5. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.

Las personas usuarias de los servicios que presta el IAAP tienen derecho a:

- Recibir información sobre los procesos selectivos de manera presencial, telemática o telefónica.
- Conocer el estado de la tramitación de los procesos selectivos en los que sean interesados.

6. Libro de quejas y sugerencias de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Las dependencias del IAAP.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón, dirección electrónica www.aragon.es/.



7. Compromisos de calidad que se asumen, indicadores de calidad y modos de medición.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICION
Publicación en el Boletín Oficial de Aragón de la fecha del primer ejercicio de cada proceso selectivo, con la antelación mínima de 1 mes, en el 100 % de los casos.	Porcentaje de fechas publicadas en plazo.	Base de datos creada al efecto.
Publicación en la web del Gobierno de Aragón de la plantilla provisional de respuestas correctas en los ejercicios de respuestas alternativas, tipo test, el primer día hábil siguiente desde la finalización de los mismos, en el 100 % de los casos.	Porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa, tipo test, publicados en plazo.	Base de datos creada al efecto.
En los ejercicios de respuesta alternativa, tipo test, se facilitará el cuestionario de preguntas, así como copia de su ejercicio, a la finalización de la prueba, en el 100 % de los casos.	Porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa, tipo test, en que se facilita el cuestionario de preguntas y la copia de su ejercicio a los aspirantes una vez realizado el ejercicio.	Base de datos creada al efecto
En los ejercicios de respuesta alternativa, tipo test, y en los ejercicios de desarrollo para los que no se exija lectura del mismo ante el Tribunal, se establecerán los sistemas que garanticen el anonimato en la corrección, siempre que haya más de un aspirante, en el 100 % de los casos.	Porcentaje de ejercicios de respuesta alternativa, tipo test, y de ejercicios de desarrollo para los que no se exija lectura del mismo ante el Tribunal, en los que se ha establecido un sistema que garantice el anonimato en la corrección, siempre que haya más de un aspirante.	Base de datos creada al efecto
Publicación, en la web del Gobierno de Aragón, de los acuerdos de los tribunales sobre calificaciones de los ejercicios de un proceso selectivo en el plazo máximo de un 1 día hábil desde su recepción, en el 100% de los casos.	Porcentaje de calificaciones publicadas en plazo.	Base de datos creada al efecto.
Publicación en el Boletín Oficial de Aragón de todas las relaciones de aspirantes aprobados en el plazo de 1 mes desde la recepción en el IAAP del correspondiente acuerdo del Tribunal, en el 100% de los casos.	Porcentaje del número de relaciones de aprobados que se publican en BOA en plazo.	Base de datos creada al efecto.

8. Medidas adoptadas en relación con la protección del medio ambiente, la salud laboral, la igualdad de género o la calidad del servicio:

- Utilización de las vías telemáticas para la comunicación del IAAP con personas usuarias de los servicios que presta el IAAP.
- Análisis de las consultas y sugerencias planteadas por los usuarios como sistema de retroalimentación y mejora de la calidad del servicio.

9. Otra información.

El Instituto de Administración Pública de Aragón, será responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar la mejora.

Formas de seguimiento de los procesos selectivos:

- A través de la cuenta de Twitter @IAAP_Aragon, donde se comunican las publicaciones del “Boletín Oficial de Aragón”, relacionadas con los procesos selectivos.
- En la página web del Gobierno de Aragón, dirección electrónica www.aragon.es/.