



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Carta de servicios de Selección de personas

### *Pertsonen aukeraketaren zerbitzuen gutuna*

HOJA 1. ORRIA

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Personal del Ayuntamiento de la Villa de Ermua se compromete con la tarea de gestionar sus recursos y servicios de acuerdo con los principios de la excelencia.

Somos conscientes de que éste es el camino para conseguir una administración municipal moderna y eficaz, cercana y abierta a las personas que participan con nosotros en esta tarea.

Para ello, en esta Carta de Servicios se expresan los servicios y los compromisos que se asumen con el fin de optimizar los procesos de selección, provisión de puestos y contratación de personas.

Queremos transmitir la garantía de que nuestra gestión se desarrollará en un marco de objetividad y transparencia y en el respeto a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad. (*Art. 25de la Ley de la Función Pública Vasca*)

## MISIÓN

La Unidad de Personal contribuye a la mejora de la gestión municipal y al más adecuado servicio tanto al personal interno como a los/as candidatos/as externos/as, garantizando el cumplimiento de la normativa, la optimización de los recursos humanos, la calidad, la eficacia y la eficiencia en la satisfacción de las necesidades de personal del ayuntamiento.

## VISIÓN

Queremos que la Unidad de Personal contribuya a la satisfacción de las necesidades de personal que deban cubrirse actuando de acuerdo a los principios de imparcialidad y objetividad, celeridad y eficacia y el cumplimiento de la legalidad vigente, dentro de los planes aprobados para la gestión de la calidad de este Ayuntamiento.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el objeto de la máxima transparencia en nuestro modelo de gestión para cuantas personas participen en los procesos de selección o provisión que convoque el Ayuntamiento, ponemos a disposición de las personas interesadas los documentos normalizados de bases, solicitudes e información ciudadana, disponibles tanto en formato papel como digital en la web municipal ([www.ermua.es](http://www.ermua.es) >información ciudadana >oferta de empleo público).

Dado que nos interesa la opinión que las personas tienen sobre el servicio que prestamos, se realizará una encuesta sobre expectativas y grado de satisfacción a las personas participantes en los procesos de selección / provisión, comprometiéndonos a informar de los resultados en la web municipal.

Agradecemos su participación en la mejora de nuestros procesos de selección / provisión, colaborando con las encuestas de satisfacción que le podamos formular.

Cualquier persona podrá manifestar su desacuerdo con los actos o resoluciones que se publiquen, o se le notifiquen, con ocasión de los procesos selectivos en que haya participado, mediante la interposición de las reclamaciones o los recursos previstos en las normas de procedimiento administrativo.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1. **Información** sobre los procesos selectivos convocados, de manera presencial, telefónica y telemática.
2. **Atención directa y personalizada**, identificando a las personas bajo cuya responsabilidad se tramitan los procesos selectivos.
3. **Atención telefónica** desde la oficina de registro (943. 17 91 42) o desde la propia oficina de personal (943. 17 91 43).
4. **Respuesta** a las preguntas formuladas por escrito acerca de la información o asesoramiento sobre los procesos selectivos, exceptuando reclamaciones o recursos dirigidos a los tribunales de selección, en un plazo máximo de 48 horas.
5. **Tramitación inmediata** a la secretaría de los tribunales calificadoros de las reclamaciones o recursos que planteen los/as candidatos/as.
6. Se facilitarán a todas las personas interesadas cuantos **documentos** acompañen a la convocatoria, tales como bases, hojas de solicitud, hojas de información ciudadana, a través de la oficina de Información y registro en formato papel, a través de internet y de la web municipal ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)>Información ciudadana>Oferta pública de empleo).
7. **Asistencia y asesoramiento** a los tribunales de selección para el adecuado desarrollo de los procesos selectivos.
8. **Coordinación** de los procesos selectivos en los temas de recogida de solicitudes, elaboración de listados, planificación de los procesos, criterios comunes de actuación, lugares de las pruebas, fotocopiado y custodia de documentación y desarrollo de los ejercicios.

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

### Datos de contacto

Marqués de Valdespina, 1  
48260 Ermua. Bizkaia

**Teléfono:** 943 179142 (Abiapuntu) y 943 179143 (Oficina de la Unidad de Personal)

**Fax:** 943 179155

**Email:** [ahernandez@udalermua.net](mailto:ahernandez@udalermua.net)

**Web:** [www.ermua.es](http://www.ermua.es)



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Carta de servicios de Selección de personas

### *Pertsonen aukeraketaren zerbitzuen gutuna*

HOJA 2. ORRIA

### Quiénes le atendemos

#### • En Abiapuntu:

- Carmen Frontaura Basterra
- Conchi Íñiguez Hernández
- Myriam Sierra Fagoaga
- Ana Conde Isasi-Isasmendi

#### • En la Unidad de Personal:

- **Técnico de personal:** Eduardo de la Fuente Riaño
- **Técnica auxiliar:** Ana José Hernández García

### Puntos de atención ciudadana

#### Oficina de atención ciudadana:

Información general sobre procesos selectivos y documentación.

#### En planta primera (en la Casa Consistorial):

Oficina de la Unidad de Personal.

Atención especializada y personalizada.

### Horario de atención al público

- **Horario de atención al público en la oficina de atención ciudadana :** de 08:00 a 15:00 h. de lunes a viernes, excepto festivos.
- **Horario de atención al público en la oficina de la Unidad de Personal :**  
De 09:00 a 14:00 h. Atención telefónica, de lunes a viernes, excepto festivos.  
De 11:00 a 14:00 h. Atención presencial, de lunes a viernes, excepto festivos.  
Con cita previa, para la atención personalizada, llamando al teléfono 943 17 91 43.

### Acceso / Transporte

Transporte público : Bizkaibus, Lurraldebus, Euskotren.

Las personas que se acerquen a nuestras oficinas en vehículo propio disponen de un aparcamiento público bajo la plaza del Parque de Valdespina. Las dos primeras horas de estancia en el parking son gratuitas. La entrada a este parking se realiza desde la carretera nacional 634.

El horario de este servicio es de 08:00 a 20:00 h. de lunes a viernes, excepto festivos.

## **NORMATIVA REGULADORA**

- Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- RD 364/1995, de 10 de marzo, Reglamento General de Ingreso del personal al servicio de la Administración del Estado
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la ley 11/1999, de 21 de abril.
- Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de Normalización del uso del euskera en las Administraciones Públicas de Euskadi.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la Función Pública, modificada por la Ley 22/1993 y la Ley 42/1994.
- Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, por el que se establecen las reglas básicas y programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de los Funcionarios de la administración Local.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **DERECHOS DE LAS PERSONAS QUE DESEAN PARTICIPAR EN LOS PROCESOS**

- ✓ Ser informadas, orientadas, y tratadas respetuosamente.
- ✓ A desarrollar los ejercicios teóricos y prácticos de los procesos selectivos en la lengua elegida, euskera o castellano.
- ✓ A realizar los ejercicios escritos de los procesos selectivos bajo la condición de anonimato.
- ✓ A participar en condiciones de igualdad con el resto de opositores/as.
- ✓ A conocer los criterios de evaluación de los ejercicios.
- ✓ A ver el examen realizado una vez corregido y evaluado.
- ✓ A plantear las reclamaciones y recursos que se consideren oportunos, de acuerdo a las normas legales del procedimiento.
- ✓ Rectificar, cancelar y oponerse al uso de sus datos en las condiciones previstas en la ley.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## Carta de servicios de Selección de personas

### *Pertsonen aukeraketaren zerbitzuen gutuna*

HOJA 3. ORRIA

- ✓ Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

(Ley 30/1992 y Ley Orgánica 15/1999).

Si usted considera que algunos de estos derechos no es respetado puede efectuar su reclamación a través del proceso de quejas y sugerencias que el Ayuntamiento de la Villa de Ermua pone a su disposición en todas las oficinas municipales y en la web municipal ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)>Participación ciudadana>Quejas y sugerencias).

### **QUÉ ESPERAMOS DE LAS PERSONAS QUE DESEAN PARTICIPAR EN LOS PROCESOS SELECTIVOS**

- ✓ Que lean con detenimiento los documentos publicados relacionados con los procesos selectivos
- ✓ Que presenten la solicitud, si realmente cumplen con los requisitos.
- ✓ Que presenten la documentación requerida en la solicitud correcta y completamente.
- ✓ Que tengan en cuenta los plazos de la convocatoria para presentar las solicitudes.
- ✓ Que no esperen al último día del plazo para presentar la documentación dado que esta situación dificulta la prestación de un buen servicio.
- ✓ Que si detectan algún error nos lo comuniquen. Lo corregiremos inmediatamente o daremos traslado al órgano competente.
- ✓ Que si no quedan satisfechos/as de alguno de nuestros servicios, que nos lo hagan saber. Recogeremos su queja y/o sugerencia y le contestaremos.
- ✓ Que contesten a las encuestas de satisfacción que podamos presentarles con la finalidad de mejorar nuestros servicios.

### **NUESTROS COMPROMISOS Y CÓMO LOS MEDIMOS**

1. Atención telefónica inmediata en los teléfonos 943 17 91 43.

**Cómo lo medimos:** mediante el nº de quejas por no atención inmediata

2. Respuesta a las preguntas formuladas por escrito sobre el desarrollo de los procesos selectivos convocados en un plazo máximo de 48 horas lectivas.

**Cómo lo medimos:** mediante el nº de preguntas respondidas en plazo.

3. Resolución, en un plazo máximo de 60 días hábiles, de los procesos de bolsas de trabajo.

**Cómo lo medimos:** mediante el nº de procesos resueltos en plazo

4. Poner a disposición de las personas interesadas los documentos relacionados con los procesos selectivos: Bases de la convocatoria, hojas de solicitud y hojas de información ciudadana , en formato papel y en la web municipal.

**Cómo lo medimos:** mediante el nº de procesos selectivos con información completa disponible en internet.

5. Nos comprometemos a atender a las personas interesadas en los procesos selectivos convocados, de manera adecuada y personalizada, mediante el trato amable y respetuoso.

**Cómo lo medimos:** mediante encuesta de satisfacción.

6. A atender las consultas en castellano o euskera, a elección de la persona interesada.

**Cómo lo medimos:** mediante el número de quejas por la no atención en la lengua deseada.

7. A realizar los cuadernillos de los exámenes escritos teóricos y prácticos en castellano o euskera, a elección de la persona interesada.

**Cómo lo medimos:** mediante la aparición de la hoja de solicitud de este requisito.

8. A contestar, por escrito, las quejas o sugerencias que nos hagan en un plazo no superior a 20 días.

**Cómo lo medimos:** mediante el cotejo del número de presentadas y/o contestadas en plazo.

9. A publicar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en la página web.

**Cómo lo medimos:** mediante el nº de procesos selectivos en los que se publica el resultado de las encuestas.