



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Cumplimiento de los compromisos en el 2010

HOJA 1.

| COMPROMISO  | INDICADOR   | RESULTADOS 2010 | OBJETIVO |
|---|---|-----------------|----------|
| Atención telefónica directa   | porcentaje de cuestiones resueltas de las planteadas por teléfono                   | 100%            | 100%     |
| responder a las preguntas por escrito en 48 h   | % respuestas en plazo   | 100%            | 100%     |
| responder a las quejas o sugerencias en 20 días   | % de respuestas en plazo  | 100%            | 100%     |
| fijar en las hojas de información ciudadana del plazo máximo de resolución del proceso selectivo  | % de procesos selectivos en los que se indica el plazo de resolución                | 100%            | 100%     |
|   | % de procesos selectivos que se resuelven en plazo                                  | 100%            | 100%     |
| disponer desde el inicio del proceso selectivo de la documentación en la página web y en Abiapuntu                                      | % de procesos en los que la información está completa desde el inicio               | 100%            | 100%     |
| colaborar en la conservación del medio ambiente   | % de procesos en los que publicamos la documentación exclusivamente en la web       | 100%            | 100%     |
| Facilitar la participación de las personas en los procesos selectivos   | % de procesos en los que sólo se pide la hoja de solicitud                          | 100%            | 100%     |
| trato amable y respetuoso en la atención a las personas candidatas  | valoración media en encuesta de satisfacción  | 8,6             | 8        |
| publicación de resultados de encuestas de satisfacción en página web  | % de procesos en los que se cumple el compromiso                                    | 25%             | 100%     |
| publicación de listados provisionales a los tres días de finalización del plazo de presentación de solicitud para las bolsas de trabajo | % de procesos selectivos en los que se publica los listados provisionales en 3 días | 100%            | 100%     |