



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### SELECCIÓN DE PERSONAL

## INTRODUCCIÓN

El departamento 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.

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. 25 de la Ley de la Función Pública Vasca*)

## MISIÓN

El departamento de Personal contribuye a la mejora de la gestión municipal a través de la selección, provisión o contratación de las personas más adecuadas para las distintas Áreas del Ayuntamiento, garantizando el cumplimiento de la normativa, la transparencia, la objetividad, la eficacia y la eficiencia en todo el proceso.

## VISIÓN

Queremos ser un servicio referente entre las administraciones de nuestro entorno y que las personas candidatas nos perciban como servicio ágil, garante de los principios de imparcialidad y objetividad a los que nos debemos y compuesto por un equipo de personas que ofrecen un trato cercano y directo.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Todas las personas interesadas en participar en los procesos selectivos pueden colaborar en la mejora de nuestros servicios a través de los siguientes medios:

- Cumplimentando las **encuestas de satisfacción** que llevamos a cabo en diferentes momentos del proceso selectivo.
- Comunicando las **quejas y sugerencias** que consideren a través de la web municipal o a través de los formularios puestos a su disposición en Abiapuntu.
- Interponiendo las **reclamaciones o recursos** previstos en las normas del procedimiento en caso de desacuerdo con las resoluciones o actos administrativos derivados del proceso.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1. **Información** sobre los procesos selectivos convocados.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### SELECCIÓN DE PERSONAL

2. **Documentación de** la convocatoria. Las bases, solicitud y hojas de información ciudadana, estarán disponibles en la oficina Abiapuntu y en la web municipal ([www.ermua.es](http://www.ermua.es)>Información ciudadana>Oferta pública de empleo).
3. **Respuesta** sobre cualquier cuestión relacionada con los procesos selectivos en curso. Se empleará la misma vía (presencial, telefónica o correo electrónico) utilizada para comunicarse con nuestro departamento.
4. **Atención individualizada** a cada persona candidata **a través del correo electrónico. Se le informará** sobre las fechas de las pruebas, el lugar de las mismas y los resultados obtenidos.
5. **Tramitación inmediata** a la secretaría de los tribunales calificadoros de las reclamaciones o recursos que planteen los/as candidatos/as.
6. **Asistencia y asesoramiento** a los tribunales de selección para el adecuado desarrollo de los procesos selectivos.
7. **Coordinación** de los procesos selectivos en los temas de recogida de solicitudes, elaboración de listados, planificación de los procesos, establecimiento de criterios comunes de actuación, lugares de las pruebas, fotocopiado, custodia de documentación y desarrollo de los ejercicios.

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

### Datos de contacto

Oficina Abiapuntu

Komentukua, 3  
48260 Ermua. Bizkaia

**Teléfono:** 943 179142 (Abiapuntu) y 943 179143 (Oficina del departamento de Personal)

**Fax:** 943 179155

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

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

### Quiénes le atendemos

- **En Abiapuntu:** Información general sobre procesos selectivos y documentación
  - Carmen Frontaura Basterra
  - Conchi Íñiguez Hernández
  - Myriam Sierra Fagoaga
  - Ana Conde Isasi-Isasmendi



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### SELECCIÓN DE PERSONAL

- **En el departamento de Personal:** Atención especializada y personalizada.

- **Técnico de personal:** Eduardo de la Fuente Riaño
- **Técnica auxiliar:** Ana José Hernández García
- **Auxiliar administrativo:** Jabier Muñoz Moreno

#### Horario de atención al público

- **Horario de atención al público en la oficina Abiapuntu:** de 08:00 a 15:00 h. de lunes a viernes, excepto festivos.
- **Horario de atención al público en el departamento de Personal :**  
De 09:00 a 14:00 h. Atención telefónica y 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 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público
- Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.
- 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 53/20, 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.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### SELECCIÓN DE PERSONAL

- 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.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14/12/1999).
- Ley 4/1992 de 17 de julio, de Policía del País Vasco.
- Decreto 315/1994, de 19 de julio, Reglamento de selección y formación de la Policía del País Vasco y sus modificaciones en el Decreto 11/2002 de 21 de mayo y en el Decreto 120/2010, de 20 de abril.

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

- ✓ A ser informadas, orientadas, y tratadas respetuosamente.
- ✓ A realizar los ejercicios teóricos y prácticos de los procesos selectivos en la lengua elegida, euskera o castellano.
- ✓ A que los ejercicios escritos de los procesos selectivos sean corregidos bajo la condición de anonimato.
- ✓ A participar en condiciones de igualdad con el resto de candidatos/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.
- ✓ A rectificar, cancelar y oponerse al uso de sus datos personales en las condiciones previstas en la ley.
- ✓ Cualesquiera otros que les reconozca la normativa legal.

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

- ✓ Que lean con detenimiento los documentos publicados relacionados con los procesos selectivos



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### SELECCIÓN DE PERSONAL

- ✓ Que presenten la solicitud, si realmente cumplen con los requisitos.
- ✓ Que presenten al inicio del proceso, solamente, la hoja de solicitud, correctamente.
- ✓ 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.
- ✓ Que comuniquen la no asistencia a las pruebas con antelación suficiente lo que nos permitiría reducir los costes de la preparación de las pruebas.

### NUESTROS COMPROMISOS Y CÓMO LOS MEDIMOS

1. Atendemos de forma directa a las cuestiones que nos quieran plantear en el teléfono 943 17 91 43.

**Cómo lo medimos:** mediante el nº de cuestiones resueltas

2. Respondemos a las consultas formuladas por escrito o por e-mail sobre el desarrollo de los procesos selectivos convocados en un plazo máximo de 48 horas lectivas.

**Cómo lo medimos:** mediante el porcentaje de preguntas respondidas en plazo.

3. Respondemos por escrito a las quejas o sugerencias que nos hagan en un plazo no superior a 20 días.

**Cómo lo medimos:** mediante el porcentaje de las contestadas en plazo.

4. Indicamos en la hoja de información ciudadana del plazo previsto de resolución del proceso selectivo.

**Cómo lo medimos:** mediante el porcentaje de procesos en los que publicamos el plazo previsto y el porcentaje en que cumplimos el plazo marcado.

5. Ponemos 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 la web municipal y en la oficina Abiapuntu.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CARTA DE SERVICIOS

### SELECCIÓN DE PERSONAL

**Cómo lo medimos:** porcentaje de procesos selectivos que abrimos con toda la documentación disponible desde el inicio.

6. Nos comprometemos a colaborar en la conservación del medio ambiente. Para ello, publicamos toda la información referente al proceso exclusivamente en el tablón virtual de la web municipal (tablón de anuncios).

**Cómo lo medimos:** porcentaje de procesos en los que se publica exclusivamente en la web

7. Facilitamos la participación de las personas en los procesos selectivos con la única presentación de la hoja de solicitud, dejando para el final del proceso la presentación del resto de documentación requerida.

**Cómo lo medimos:** porcentaje de procesos en los que al inicio del proceso no se requiere ninguna documentación más que la hoja de solicitud.

8. Atendemos a las personas interesadas en los procesos selectivos convocados, de manera adecuada y personalizada, mediante el trato amable y respetuoso.

**Cómo lo medimos:** puntuación media obtenida en el ítem de la encuesta de satisfacción.

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

**Cómo lo medimos:** mediante el porcentaje de procesos selectivos en los que se publica el resultado de las encuestas.

10. En las bolsas de trabajo publicamos los listados provisionales en el plazo de 3 días hábiles desde la fecha fin de presentación de solicitudes.

**Cómo lo medimos:** mediante el porcentaje de bolsas de trabajo en las que cumplimos.