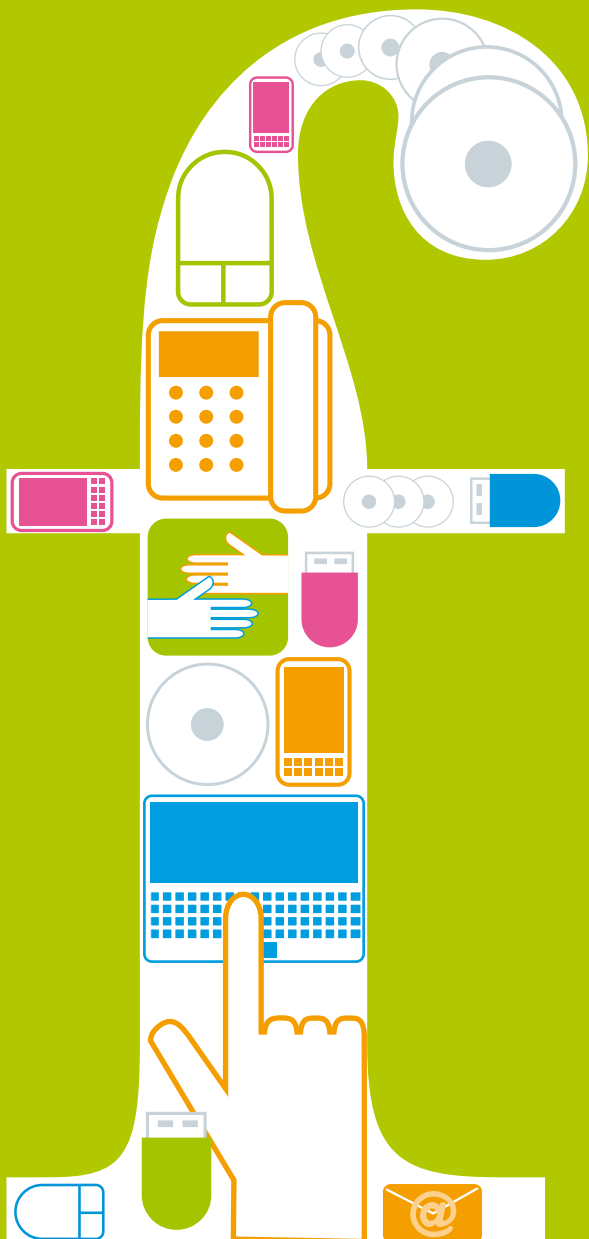


Carta de servicios

Área de Formación General



Instituto Asturiano de
Administración Pública
ADOLFO POSADA

Edita: Instituto Asturiano de Administración Pública «Adolfo Posada» (IAAP)
Avda. Julián Clavería, 11 - 33006 Oviedo

Diseño y maquetación: FORMA

Área de Formación General (AFG)



El Instituto Asturiano de Administración Pública «Adolfo Posada» (**IAAP**), órgano desconcentrado de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, es el instrumento para el desarrollo de las políticas de formación y selección del personal de la Administración Asturiana.

EL AFG

El **Área de Formación General** (AFG) del IAAP ha reorganizado sus procesos internos basándose en las siguientes líneas estratégicas de calidad:

- **la mejora en el acceso a la información**
- **la atención personalizada**
- **la promoción en el uso de las TIC (Nuevas tecnologías de la información y comunicación)**
- **la innovación en la planificación y desarrollo de programas formativos**
- **la mejora continua**

teniendo en cuenta las demandas de los/as trabajadores/as, sus propuestas y necesidades, fomentando su integración e implicación en la organización y gestión de la formación, facilitando así la innovación no sólo organizativa, sino también de cambio en los valores y comportamientos que configuran una nueva cultura de gestión pública.

I. Comunicaciones acciones formativas

Tú empiezas tu curso *on line* dentro de una semana. Yo mi curso presencial dentro de 15 días.

¡Sí! Recibimos esta información por correo electrónico, sms o correo postal.



COMPROMISOS

Recibirá la comunicación para participar en las acciones formativas así como la fecha, horario y lugar:

- **15 días antes** del inicio en acciones formativas de modalidad presencial
- **Una semana** antes del inicio en acciones formativas de modalidad de teleformación

2. Uso de las TIC

¿Cómo puedo mejorar mis habilidades en el uso del ordenador?

En el IAAP tienes cursos sobre manejo de las TIC durante todo el año y todos/as podemos participar.



COMPROMISOS

Se planificarán **acciones formativas y programas de adquisición y desarrollo de competencias tecnológicas** a lo largo del año, que faciliten la incorporación de todos/as los/as trabajadores/as en el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

3. Accesibilidad

¿Sabes que ahora puedes descargar tus propios certificados?

Y también inscribirte en los cursos a través de la revista mensual digital.



COMPROMISOS

Se simplificará y facilitará el **acceso a la información** y procedimientos administrativos de los servicios prestados:

- inscripción a las acciones formativas a través de la *revista mensual digital*, del apartado «carpeta del alumno/a» o del teléfono interactivo
- presentación telemática de renuncias a acciones formativas
- presentación telemática de propuestas, quejas y/o reclamaciones
- emisión de certificados
- descarga de documentación de las acciones formativas
- revisión y modificación de datos personales
- consulta del historial formativo
- realización de encuestas: evaluación de tutorías sobre acciones formativas de teleformación, detección de necesidades formativas, etc.

4. Participación en acciones formativas. Normativa



COMPROMISOS

Se facilitará la información sobre la **normativa** a seguir para participar en las acciones formativas:

- publicación en el BOPA de la Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno donde se recogen las responsabilidades del/a trabajador/a, con respecto a la formación impartida en el IAAP
- carteles en las aulas con las normas de funcionamiento interno
- verbalmente en la presentación de las acciones formativas por el personal de Secretaría
- facilitando al inicio de la acción formativa documentación escrita con la normativa a seguir

5. Medidas de conciliación



COMPROMISOS

- Se potenciarán las acciones formativas en la modalidad de teleformación
- Se ampliarán los recursos y servicios virtuales:
 - creación de un espacio en la web del IAAP para el autoaprendizaje bajo la denominación **Comunidades de Aprendizaje Profesional**, donde se ofertarán acciones formativas a través del sistema de autoformación y se potenciará el uso de las herramientas de la web 2.0:
 - cursos
 - materiales de acciones formativas
 - blogs temáticos
 - grupos de trabajo
 - asesorías temáticas
 - foros...

6. Protección del medio ambiente

En la revista mensual digital del IAAP te informan de toda la oferta formativa y te avisan al móvil

Y entregan el material formativo en CD, evitando el uso del papel.



COMPROMISOS

Se promoverá una cultura de respeto y protección al medio ambiente:

- planificación de acciones formativas relacionadas con esta materia a lo largo del año
- minimizar el uso de papel priorizando la entrega de los materiales de las acciones formativas en CD
- difusión de la oferta formativa en formato digital: revista mensual digital en la web del IAAP **www.asturias.es/iaap**
- comunicaciones de las acciones formativas a través del correo electrónico y de mensajes al móvil
- optimización de los dispositivos de reprografía y ofimática
- instalación del sistema de iluminación con detectores de presencia
- reciclaje: papel (contenedores para papel en las instalaciones del IAAP), toner, etc.

Trámites que se pueden realizar utilizando las 5 vías de atención del IAAP

Trámites	Plazo
Consultas vinculadas a acciones formativas	Todo el año
Presentar propuestas vinculadas a acciones formativas	Todo el año
Presentar reclamaciones vinculadas a acciones formativas	Todo el año
Inscripciones a acciones formativas en la modalidad de autoformación	Todo el año
Inscripciones a las acciones formativas	1 al 15 de cada mes
Renuncias a las acciones formativas	7 días antes del inicio
Consultar el estado de las solicitudes de las acciones formativas	Todo el año
Emisión de certificados de aprovechamiento	Pasados 2 meses desde la finalización de la acción formativa
Emisión de certificados de participación	Una vez finalizada la acción formativa
Emisión de duplicados de acciones formativas	Todo el año
Consulta y emisión de historiales formativos	Todo el año
Descargar documentación de acciones formativas	Todo el año
Modificar datos personales	Todo el año
Realizar encuestas: evaluación de tutorías de acciones formativas de teleformación y detección de necesidades formativas	Todo el año
Registrarse como colaborador/a de formación	Todo el año
Consultar la agenda de actividades formativas del IAAP	Todo el año
Consultar la normativa a seguir para participar en las acciones formativas	Todo el año

COMPROMISOS

Los plazos establecidos para los trámites arriba indicados son de obligado cumplimiento y su realización por las vías señaladas ha de estar garantizada (por teléfono, por fax, por Internet y/o por atención directa).

Las sugerencias y reclamaciones realizadas por e-mail, fax, por la página web o vía registro, se remiten a la Unidad de Auditoría, Calidad y Atención al Alumnado para su respuesta.

	En el IAAP	Por fax	Por teléfono	Por e-mail	Por la web: portal IAAP
	*	*	*	*	*
	*	*		*	*
	*	*		*	*
					*
			*		*
		*		*	*
			*		*
	•	•		•	*
	•	•		•	*
	•	•		•	*
	•	•		•	*
					*
	*	*	*	*	*
	*				*
					*
					*
	*				*

- *Sólo para aquellos/as trabajadores/as que no dispongan de medios o conocimientos para realizar este trámite.*

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Para el seguimiento y evaluación de la **Carta de Servicios** se utilizarán indicadores de cumplimiento. La Unidad responsable de este seguimiento elaborará anualmente **un informe** donde se reflejará el seguimiento de los indicadores, compromisos así como el resultado de las acciones de mejora que se han implementado en caso de incumplimiento de los mismos.

Este informe se podrá consultar en la página web del IAAP
www.asturias.es/iaap

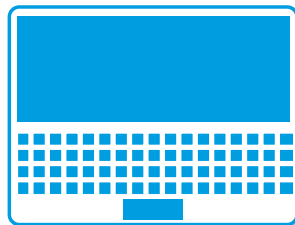
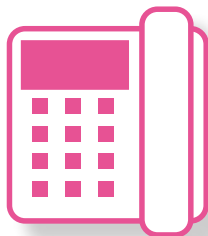
En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de esta Carta, el trabajador/a podrá presentar una reclamación en la Unidad responsable de la misma, que se pondrá en contacto (vía telefónica o e-mail) para informarle de la causa del incumplimiento, así como de las medidas adoptadas para su resolución.

Logros del AFG (Área de Formación General)

- Accesibilidad a la información a través de la **revista** y la **web** del IAAP
- Publicación de la **revista mensual digital** con la oferta formativa
- Elaboración de **itinerarios formativos personalizados** adaptados al perfil y desempeño profesional
- Ampliación de los recursos y servicios virtuales a través de la creación de la **Comunidades de Aprendizaje Profesional y fomento del uso de las herramientas de la web 2.0**, donde se ofertan acciones formativas, blogs temáticos, redes virtuales y sociales, etc.
- Fomento del **autoaprendizaje** con la mejora y ampliación de los recursos formativos en el *Programa de Autoformación*
- Planificación e implementación de **Programas de adquisición y desarrollo de competencias tecnológicas** para incorporar a todos/as los/as trabajadores/as en el uso de las TIC
- Incremento progresivo anual de acciones formativas en la modalidad de **teleformación**
- La **conciliación** de la vida laboral y familiar a través del incremento de acciones formativas en la modalidad de teleformación y con la ampliación de recursos y servicios virtuales (trámites administrativos a gestionar a través de la web)
- La **accesibilidad** y **simplificación** de los procedimientos administrativos para acceder a los servicios prestados
- Creación de **5 vías de atención** por parte del IAAP para formalizar los diferentes trámites a realizar
- Información virtual sobre la **normativa** a seguir para participar en las acciones formativas
- **Comunicaciones** de las acciones formativas en tiempo y plazo
- **Optimización** en el uso de recursos y materiales

CONTACTO

¿Cómo, dónde y cuándo puedo ponerme en contacto con el AFG?



Presencial	Atención telefónica	Atención telemática
Mañanas: 9:00 a 15:00 h	Mañanas: 9:00 a 15:00 h	Recepción durante las 24 h
Tardes: 16:00 a 18:00 h De lunes a jueves	Tardes: 16:00 a 18:00 h De lunes a jueves	
IAAP Instituto Asturiano de Administración Pública «Adolfo Posada» Avda. Julián Clavería, 11 33006 Oviedo	985 10 84 00 (Centralita)	www.asturias.es/iaap
	985 10 84 30 (Servicios virtuales)	aulabiertaiaap@asturias.org
	985 10 84 26 (Comunicaciones cursos/ renuncias)	cbdiaap@asturias.org
	985 10 84 09 (Calidad y Atención Alumnado)	iaapaca@asturias.org
	985 10 84 10 (Fax)	

LOCALIZACIÓN

¿Dónde estamos?



FORMAS DE ACCESO

¿Cómo llegar?



Autobús urbano de Oviedo
líneas y horarios en www.tua.es

ALSA Funcionariado (horarios)

Gijón - Oviedo	06:50	07:10	07:20	07:35	08:00		
Oviedo - Gijón	14:10	14:20	14:30	14:45	15:05	18:15	18:45
Avilés - Oviedo	07:00	07:10	07:15	07:30			
Oviedo - Avilés	14:45						

Responsable de la Carta de Servicios

Área de Formación General del Instituto Asturiano de Administración Pública «Adolfo Posada».

El documento con el **texto completo** de la **Carta de Servicios** se puede consultar en la web del IAAP www.asturias.es/iaap

