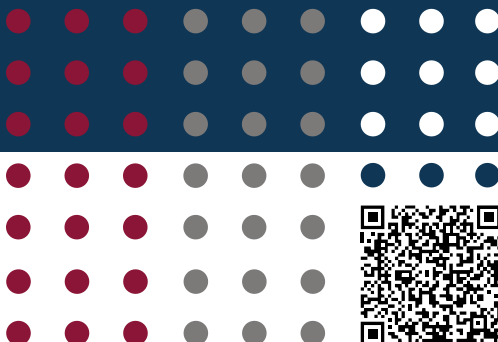


ZERBITZUEN KARTA

HAUTAKETA PROZESUEN ZERBITZUA



MISIOA

Hautaketa prozesuen zerbitzuaren egitekoa Eibarko Udala giza baliabide trebe eta profesionaler hornitzea da, prozesuan zehar berdintasun, meritu eta gaitasunaren printzipioak errespetatuz, eta proba objektiboak eta gardenak erabiliz.

BISIOA

Herritarrek Zerbitzuarekiko konfiantza osoa izatea, senti dezaten Udalaren aldetik berdintasun, meritu, gaitasun, objektibotasun eta gardentasun printzipioak bermatzen direla, eta tratu atsegina eta errespetuzkoa jasotzen dutela.

BALIOAK

Honako balio hauek dira gure portaeraren eta jardueraren gidari:

- **Zintzotasuna:** hautaketa prozesu osoan zehar zuzentasunez jokatzeko.
- **Erantzukizuna:** hartutako konpromisoak betetzea.
- **Parte-hartzea:** hiritarren iritzia eta ekarpenak kontuan hartzea.
- **Efizientzia:** ahalik eta erostotasun eta azkartasun handienaz jokatzeko hautaketa prozesu osoan zehar.
- **Gardentasuna:** informazio ulergarria eta argia ematea, eta eskuratzeko erraza izatea.
- **Berdintasuna:** hautagai guztiei aukera eta baldintza berdinak ematea hautaketa prozesu osoan zehar.

ARDURADUNAK

ARDURADUN POLITIKOA: Ana Telleria Echeverria

ARDURADUN TEKNIKOA: Antolaketa eta Langileria saileko Arduraduna

HAINBAT DATU

Telefonoa: 943 70 84 05 / **Faxa:** 943 70 84 20

Helbidea: Untzaga plaza, 1 - 3. solairua - 20600 EIBAR

Helbide elektronikoa: pertsonala@eibar.eus

Web-orria: www.eibar.eus/eu/udala/sailak/antolamendu-eta-pertsonal-saila

Bulego ordutegia

- Astelehenetan: 09:00-14:00 eta 16:30-19:00
- Asteartetik ostiralera: 09:00-14:00

Udako ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 09:00-13:30

PLANOA

GPS Koordenatuak: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	EMATEKO ERA/ZEHAZTASUNAK
<p>HAUTAKETA PROZESUARI BURUZKO KOMUNIKAZIOAK</p> <p>Hautaketa prozesuari buruzko informazioa ematen dugu.</p> <p>Oinarriak, epaimahaiaren izendapena, onartuen eta baztertuen zerrendak, probetarako deialdia, proben sailkapenetako zerrendak eta deialdiaren inguruko beste edozein komunikazio edo jakinarazpen oinarrietan ezarritakoaren arabera egiten ditugu; horiek izaten dira izaera ofizialeko komunikazio mota bakarrak.</p> <p>Noizbehinka, harremanetarako edo komunikaziorako, beste edozein bitarteko erabiliko balitz, bitarteko hori Udalak erabiliko lukeen borondatezko gehigarri hutsa izango litzateke, eta horrek ez lioke inongo eskubiderik emango interesatuari.</p>	<p>Informazioa argitaratzeko honako bide hauek erabiltzen ditugu:</p> <p>Oinarriak:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gipuzkoako Aldizkari Ofiziala (GAO).• Udalaren webgunea.• Udalaren iragarki-taula (oinarrien iragarkia). <p>Deialdia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estatuko Aldizkari Ofiziala (EAO), plaza finkoetan.• GAO, aldi baterako postuetan eta lan-poltsetan.• Udalaren webgunea.• Udalaren iragarki-taula.• Komunikabideak (premiakotzat jotzen denean). <p>Onartuen eta baztertuen zerrendak eta Epaimahaiaren izendapena:</p> <ul style="list-style-type: none">• GAO• Udalaren webgunea.• Udalaren iragarki-taula.

ESKABIDEAK

Eskabideak aurkezteko hainbat bide eskaintzen ditugu, eta eskuragarri jartzen dugu bete beharreko inprimakia.

Oposizio-lehiaketan onartua izateko, oinarrietan ezarritako baldintza guztiak bete behar dira, eta eskerra-orria ondo beteta aurkeztu behar da, oinarrietan zehaztutako gainerrako agiriekin batera.

Eskabideak aurkezteko epea deialdiaren iragarkia aldizkari ofizialean argitaratu eta hurrengo egunetik aurrera hasten da kontatzen.

Eskabideak aurkezteko inprimakia:

Eskabidea eredu ofizial normalizatuaren arabera egin behar da, eta eredu hori eskuragarri dago honako toki hauetan:

- **Pegoran** (Untzaga plaza 1, Udaletxearen beheko solairua).
- **Eibarko udalaren webgunean** (www.eibar.eus/eu/lan-eskaintzak).

Eskabideak aurkezteko bideak:

- **Aurrez aurre, PEGORAn** (Herritarren Zerbitzurako Bulegoa, Untzaga plaza 1, Udaletxearen beheko solairua).
- **Postaz** (postetxeko zigiluarekin, bidaltze-eguna epe barruan dagoela egiaztatzeko).
- **Modu elektronikoan** (www.eibar.eus/eu/lan-eskaintzak).

OPOSIZIO-LEHIAKETA

Oposizio-lehiaketa kudeatzen dugu. Oposizio-aldiaren ariketa bakoitzarako deialdi bakarra egiten dugu.

Ariketak egiteko denbora eta baliabideak egokitzen dizkiegu egokitzapenak behar izan eta eskabidean hala eskatu eta justifikatu duten pertsona desgaituei, gainerako parte-hartzaileek dituzten aukera berberak izan ditzaten.

Arau orokor legez, hiru laneguneko epea ezartzen dugu azterketei emandako kalifikazioen inguruko erreklamazioak egiteko.

Oposizio-aldia gainditzen duten izangaiei epe bat jartzen diegu lehiaketa-aldian baloratuko diren merituen alegatu eta egiaztatzeko. Baloratuko diren merituen gaineko informazioa eta horiek aurkezteko modua oinarrietan zehazten dugu.

Gaindituen zerrenda eta izendapen proposamena oposizio-aldian eta lehiaketa-aldian lortutako puntu guztiak batzetik ateratzen dugu.

Informazioa argitaratzeko honako bide hauek erabiltzen ditugu:

Oposizio-aldiaren lehenengo ariketarako deia:

- GAO
- Udalaren webgunea.
- Udalaren iragarki-taula.

Gainerako ariketak:

- Udalaren webgunea.
- Udalaren iragarki-taula.

Oposizio-aldiaren emaitzak eta lehiaketa-aldian lortutako puntuazioak (behin-behinekoak eta behin betikoak):

- Udalaren webgunea.
- Udalaren iragarki-taula.



ERREKLAMAZIOAK

Erreklamazioak aurkezteko bide desberdinak eskaintzen ditugu, eta eskuragarri jartzen dugu bete beharreko inprimakia.

Erreklamazioa aurkeztu nahi duenak erreklamazio orria aurkeztu behar du behar bezala beteta, eta, hala bada-gokio, beharrezkotzat jotzen diren bestelako agiriak ere erantsiko ditu.

Oposizio-lehiaketako emaitzen kontrako erreklamazioen kasuan, horiek ebatzita, erreklamaziogilea ados ez badago, gora jotzeko errekurtsioa aurkez dezake behin betiko emaitzen kontra.

Erreklamazio epeak emaitzen iragar-kietan zehazten ditugu

Erreklamazioa aurkezteko inprimakia:

Inprimakia eskuragarri dago honako toki hauetan:

- **Pegoran** (Untzaga plaza 1, Udaletxearen beheko solairua).
- **Eibarko udalaren webgunean** (www.eibar.eus).

Erreklamazioak aurkezteko bideak:

- **Aurrez aurre, PEGORAN** (Herritarren Zerbitzurako Bulegoa, Untzaga plaza 1, Udaletxearen beheko solairua).
- **Postaz** (postetxeko zigiluarekin, bidaltze eguna epe barruan dagoela egiaztatzeko).
- **Modu elektronikoa** (www.eibar.eus).

AHOLKULARITZA ETA LAGUNTZA

Prozesu osoan zehar sor daitezkeen zalantzak adierazteko edo kontsultak egiteko aukera ematen dugu.

Arreta pertsonalizatua ematen dugu telefonoz nahiz posta elektronikoa bidez.

- Saila: Antolaketa eta Langileria saila.
- Telefonoa: 943 70 84 05
- Posta elektronikoa: pertsonala@eibar.eus

GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
Idatzizko informazioa (oinarriak, epaimahaiaren izendapena, onartuen eta baztertuen zerrendak, probetarako deialdia...) ulergarria eta argia izatea izangaien % 70en iritiz.	Asebetetze inkesta.
Probak objektiboak eta gardenak izatea izangaien % 70en iritiz	Asebetetze inkesta.
Aukera anitzeko ariketetan, % 95ean, izangaiari bere erantzun-orriaren kopia eta galdera-sorta ematea proba bukatuta.	Aukera anitzeko ariketen erregistro taula.
Aukera anitzeko ariketetan, % 95ean, emaitzeekin batera erantzun zuzenen orria ere argitaratzea.	Aukera anitzeko ariketen erregistro taula.
Aukera anitzeko ariketetan, emaitzak 3 laneguneko epean argitaratzea,% 90ean.	Aukera anitzeko ariketen erregistro taula.
Erantzun irekiko ariketetan, emaitzak 15 laneguneko epean argitaratzea,% 75ean.	Erantzun irekiko ariketen erregistro taula.
Oposizio-lehiaketako emaitzen erreklamazioei honako epe hauetan erantzutea: <ul style="list-style-type: none"> • 25 lanegunetan, % 85i • 30 lanegunetan, % 100i 	Erreklamazioen erregistro taula.
Prozesuan zehar sor daitezkeen zalantza eta kontsulten % 90i bost laneguneko epean erantzutea.	Zalantza eta kontsulten erregistro taula.

KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta horretarako, hainbat adierazle ezarri. Datuak bi urtez behin aztertu eta behar diren ondorioak aterako ditugu, desbideratzeren bat izanez gero hobekuntza neurriak jartzeko.

AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK

Antolaketa eta Langileria sailarenak ez diren arrazoi ez ohikoak direla-eta konpromisoak behar bezala betetzen ez badira, ahalik eta arinen hartuko dira beharrezko neurriak, erabiltzaileek eraginik jaso ez dezaten.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Informazio ulergarria eta argia jasotzeko eskubidea.
- Kexa, iradokizun eta erreklamazioak egiteko eskubidea.
- Tratu atsegina eta errespetuzkoa jasotzeko eskubidea.
- Ariketak hautagaiak aukeratutako hizkuntza ofizialean (euskaraz edo gaztelaniaz) egiteko eskubidea, test psikoteknikoak izan ezik (jabetza intelektualeko arrazoiak).
- Gainerako hautagaien aukera eta baldintza berberak izateko eskubidea hautaketa prozesu osoan zehar.
- Nolabaiteko egokitzapenak behar dituen hautagai desgaituak dagoz-kion laguntzak izateko eskubidea.
- Ariketak ebaluatzeko irizpideak ezagutzeko eskubidea.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Argitaratzen diren agiri guztiak arretaz irakurtzea.
- Hautaketa prozesuan parte hartzeko baldintza guztiak betetzea.
- Prozesuan parte hartzeko eskabide orria eta prozesuan zehar aurkeztu beharreko bestelako agiriak epe barruan aurkeztea.
- Egiazko datuak ematea.
- Probak egiteko egunean garaiz etortzea.
- Administrazioaren esku dauden datuetan aldaketarik egon bada, horren berri ematea.
- Jarrera zuzena eta egokia izatea hautaketa prozesuen zerbitzuko langileekin eta gainerako erabiltzaileekin. Errespetuz jokatzeko.

HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

Antolaketa eta Langileria sailaren bitartez

- Udaletxean, 3. solairuan (Untzaga plaza, 1)
- 943 70 84 05
- pertsonala@eibar.eus

PEGORaren bitartez (herritarren zerbitzurako bulegoa)

- Udaletxean, beheko solairuan (Untzaga plaza, 1)
- 010 / 943 70 84 00

Udalaren web-orriaren bitartez: www.eibar.eus/eu/tramiteak/abisuak-kexak-eta-iradokizunak

Bestalde, zerbitzua hobetze aldera, asebetetze inkestak banatuko dira hautagaien artean, zerbitzuaren inguruan duten iritzia jakiteko. Inkesta horietan jasotako informazioaren bidez, ondorioak ateratzeko eta hobekuntza neurriak hartzeko aukera izango da.

ARAUDIAK ETA LEGEAK

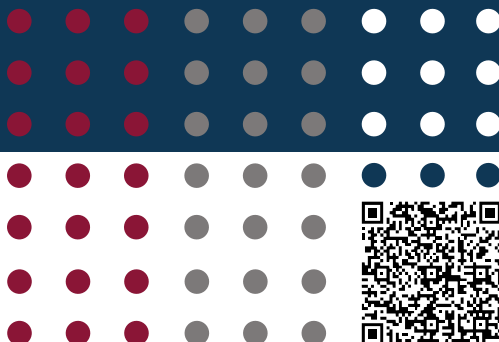
- 2/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 23koa, Langileen Estatutuaren Legearen testuategina onartzen duena
- 5/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 30ekoa, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legearen testuategina onartzen duena
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoko Araudi Juridikoari buruzkoa
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena
- 6/1989 Legea, uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa
- 190/2004 Dekretua, urriaren 13koa, Euskal Administrazio Publikoetako funtzionarioen lanpostuak betetzeko Araudia onartzen duena
- 86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, EAEko Administrazio Publikoetan Euskararen Erabilera arautzeari buruzkoa
- Eibarren euskararen erabilera arautzeko udal ordenantza
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasun eragingarriakoa
- 3/2012 LEGEA, otsailaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko Legea aldatzeko dena
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa
- 2016/679 Erregelamendua (EB), 2016ko apirilaren 27koa, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa
- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa

"Klororik gabe eta % 100 paper birziklatuan inprimatua".

2019ko azaroan argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE PROCESOS SELECTIVOS



MISIÓN

La función del Servicio de Procesos Selectivos es dotar al Ayuntamiento de Eibar de recursos humanos competentes y profesionales, actuando de acuerdo a los principios de igualdad, mérito y capacidad a lo largo de todo el proceso, y utilizando pruebas objetivas y transparentes.

VISIÓN

Queremos que la ciudadanía confíe plenamente en el Servicio; que sientan que, por parte del Ayuntamiento, se garantizan los principios de igualdad, mérito, capacidad, objetividad y transparencia, y que sientan que reciben un trato agradable y respetuoso.

VALORES

Nuestro comportamiento y actuación se basan en estos valores:

- **Honestidad:** comportarse con rectitud a lo largo de todo el proceso selectivo.
- **Responsabilidad:** cumplir los compromisos adquiridos.
- **Participación:** tomar en consideración las opiniones y aportaciones de la ciudadanía.
- **Eficiencia:** actuar de la manera más ágil y cómoda posible a lo largo de todo el proceso selectivo.
- **Transparencia:** proporcionar información clara y comprensible, y fácil de conseguir.
- **Igualdad:** proporcionar a todas las personas candidatas las mismas oportunidades y condiciones en todo el proceso selectivo.

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICA: Ana Telleria Echeverria

RESPONSABLE TÉCNICA: Responsable del departamento de Organización y Personal

ALGUNOS DATOS

Teléfono: 943 70 84 05 / **Fax:** 943 70 84 20

Dirección: Untzaga plaza, 1 – 3er piso - 20600 EIBAR

Correo electrónico: pertsonala@eibar.eus

Página web: www.eibar.eus/es/ayuntamiento/areas/organizacion-y-personal

Horario de oficina

- Los lunes: 09:00-14:00 y 16:30-19:00
- De martes a viernes: 09:00-14:00

Horario de verano:

- De lunes a viernes: 09:00-13:30

PLANO

Coordenadas GPS: X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



SERVICIOS QUE OFRECEMOS

SERVICIO	MODO DE OFRECER EL SERVICIO / DETALLES
<p>COMUNICACIONES EN TORNO AL PROCESO SELECTIVO</p> <p>Proporcionamos información sobre el proceso selectivo.</p> <p>Las bases, la designación del tribunal calificador, listas de admitidos/as o excluidos/as, convocatoria de pruebas, listas de calificaciones de las pruebas y toda otra comunicación cualquiera al respecto se harán según lo establecido en las bases; esas serán las únicas comunicaciones de carácter oficial.</p> <p>Cualquier otro medio de comunicación que pudiera eventualmente utilizarse tendrá el único carácter de voluntario y adicional, no generando ningún derecho para las personas interesadas.</p>	<p>Utilizamos estos medios para publicar la información:</p> <p>Bases:</p> <ul style="list-style-type: none">• Boletín Oficial de Gipuzkoa (BOG).• Sitio web del Ayuntamiento.• Tablón de anuncios del Ayuntamiento (anuncio de las bases). <p>Convocatoria:</p> <ul style="list-style-type: none">• Boletín Oficial del Estado (BOE), en el caso de las plazas fijas.• BOG, en los puestos temporales y bolsas de trabajo.• Sitio web del Ayuntamiento.• Tablón de anuncios del Ayuntamiento.• Medios de comunicación (cuando se considere oportuno). <p>Listas de personas admitidas y excluidas, y nombramiento del Tribunal:</p> <ul style="list-style-type: none">• BOG• Sitio web del Ayuntamiento.• Tablón de anuncios del Ayuntamiento.

INSTANCIAS

Ofrecemos distintas vías para presentar las instancias, y ponemos a disposición del interesado/a el impreso que hay que cumplimentar.

Para ser admitido o admitida en el Concurso-Oposición hay que reunir todos los requisitos establecidos en las bases, y se deberá presentar la instancia correctamente cumplimentada, con todos los documentos detallados en las bases.

El plazo para presentar las instancias empieza a contar a partir del día siguiente al de la publicación del anuncio de la convocatoria en el boletín oficial.

Impreso para presentar las instancias:

La instancia se ajustará al modelo oficial y normalizado, el cual estará disponible en estos lugares:

- **Pegora** (Untzaga plaza 1, planta baja de la Casa Consistorial).
- **Sitio web del Ayuntamiento** (<https://www.eibar.eus/es/ofertas-de-empleo>).

Vías para presentar las instancias:

- **Presencialmente, en PEGORA** (Oficina de Servicio a la Ciudadanía, Untzaga plaza 1, planta baja de la Casa Consistorial).
- **Por Correo** (con el sello de Correos, para certificar que ha sido fechada dentro del plazo).
- **Por vía electrónica** (<https://www.eibar.eus/es/ofertas-de-empleo>).

CONCURSO-OPOSICIÓN

Gestionamos el concurso-oposición.

Para cada ejercicio del concurso-oposición realizamos una única convocatoria.

Adaptamos el tiempo y los medios de realización de los ejercicios a aquellas personas con discapacidad que precisen adaptación y la hubieren solicitado y justificado en la instancia, de forma que gocen de igualdad de oportunidades que el resto de participantes.

Como norma general, establecemos un plazo de tres días hábiles, para presentar reclamaciones sobre las calificaciones de los exámenes realizados.

A las personas aspirantes que superan la fase de oposición les establecemos un plazo para alegar y acreditar los méritos. La información referente a los méritos a valorar y la forma de presentarlos las detallamos en las bases.

La relación de personas aprobadas y la propuesta de nombramiento se determinan con la suma de las puntuaciones obtenidas en la fase de oposición y en la valoración de méritos.

Utilizamos estos medios para publicar la información:

Convocatoria del primer ejercicio de la fase de oposición:

- BOG
- Sitio web del Ayuntamiento.
- Tablón de anuncios del Ayuntamiento.

Resto de ejercicios:

- Sitio web del Ayuntamiento.
- Tablón de anuncios del Ayuntamiento.

Resultados de la fase de oposición y puntuaciones obtenidas en la fase de concurso (provisionales y definitivos):

- Sitio web del Ayuntamiento.
- Tablón de anuncios del Ayuntamiento.

<p>RECLAMACIONES</p> <p>Ofrecemos distintas vías para presentar las reclamaciones, y ponemos a disposición del interesado/a el impreso que hay que cumplimentar.</p> <p>Aquella persona que quiera presentar reclamaciones deberá presentar la hoja de reclamaciones correctamente cumplimentada, y, cuando corresponda, se adjuntarán todos aquellos documentos que se consideren necesarios.</p> <p>En el caso de las reclamaciones presentadas a los resultados del concurso-oposición, una vez resueltas las mismas, si la persona que ha realizado la reclamación no está de acuerdo, podrá presentar recurso de alzada en contra de los resultados definitivos.</p> <p>Los plazos de reclamación los publicamos en los anuncios de los resultados.</p>	<p>Impreso para presentar reclamaciones:</p> <p>El impreso está disponible en estos lugares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegora (Untzaga plaza 1, planta baja de la Casa Consistorial). • Sitio web del Ayuntamiento (www.eibar.eus). <p>Vías para presentar las reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente, en PEGORA (Oficina de Servicio a la Ciudadanía, Untzaga plaza 1, planta baja de la Casa Consistorial). • Por Correo (con el sello de Correos, para certificar que ha sido fechada dentro del plazo). • Por vía electrónica (www.eibar.eus).
<p>ASESORAMIENTO Y AYUDA</p> <p>Ofrecemos la posibilidad de formular dudas o consultas que pudieran surgir a lo largo del proceso.</p> <p>Damos atención personalizada por teléfono o por correo electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento: Departamento de Organización y Personal. • Teléfono: 943 70 84 05 • Correo electrónico: pertsonala@eibar.eus

NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISOS PARA IMPULSAR LA CALIDAD	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (CÓMO SE MIDEN)
Que la información escrita (bases, designación del tribunal calificador, listas de admitidos/as o excluidos/as, convocatoria de pruebas...) sea clara y comprensible en opinión del 70% de las personas candidatas.	Encuesta de satisfacción.
Que las pruebas sean objetivas y transparentes en opinión del 70% de las personas candidatas.	Encuesta de satisfacción.
En los ejercicios de respuestas alternativas, facilitar a cada aspirante copia de su ejercicio y el cuestionario de preguntas a la finalización de la prueba, en un 95 %.	Tabla de registros de ejercicios de respuestas alternativas.
En los ejercicios de respuestas alternativas, publicar la plantilla de respuestas correctas junto con los resultados, en un 95 %.	Tabla de registros de ejercicios de respuestas alternativas.
En los ejercicios de respuestas alternativas, publicar los resultados en un plazo de 3 días hábiles, en un 90 %.	Tabla de registros de ejercicios de respuestas alternativas.
En los ejercicios de desarrollo, publicar los resultados en un plazo de 15 días hábiles, en un 75 %.	Tabla de registros de ejercicios de desarrollo.
Responder a las reclamaciones de los resultados del concurso-oposición en los siguientes plazos: <ul style="list-style-type: none"> • 25 días hábiles, en un 85 % • 30 días hábiles, en un 100 % 	Tabla de registros de reclamaciones.

Responder a las dudas y consultas que se formulen a lo largo del proceso en un plazo de 5 días hábiles, en un 90 %.

Tabla de registros de dudas y consultas.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Haremos un seguimiento del grado de cumplimiento de nuestros compromisos, para lo que estableceremos una serie de indicadores. Recogeremos y analizaremos los datos cada dos años y sacaremos las conclusiones necesarias. La información referente a ese seguimiento se publicará en la página web.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Si por causas excepcionales y ajenas al departamento de Organización y Personal los compromisos pudieran verse afectados, se tomarán las medidas oportunas a la mayor celeridad para que las personas usuarias no resulten afectadas.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Derecho a disponer de información clara y comprensible.
- Derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Derecho a recibir un trato amable y respetuoso.

- Derecho a realizar los ejercicios en la lengua oficial elegida por la persona aspirante (euskera o español), salvo los test psicológicos por una cuestión relativa a los derechos de propiedad.
- Derecho a tener las mismas oportunidades y condiciones que el resto de aspirantes en todo el proceso selectivo.
- Derecho a tener las ayudas correspondientes de adaptación aquellas personas con discapacidad que las precisen.
- Derecho a conocer los criterios de evaluación de los ejercicios.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Leer con detenimiento todos los documentos publicados.
- Reunir todos los requisitos exigidos para participar en el proceso selectivo.
- Presentar dentro del plazo la instancia para participar en el proceso selectivo debidamente cumplimentada, y todos aquellos documentos exigidos a lo largo del proceso selectivo.
- Facilitar datos veraces.
- Acudir a la hora fijada para la realización de las pruebas.
- Comunicar cualquier variación en los datos que obran en poder de la Administración.
- Tratar de forma correcta y adecuada, tanto al personal del servicio de procesos selectivos como a las demás personas usuarias. Tener una actitud respetuosa.

VÍAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A través del departamento de Organización y Personal

- Casa Consistorial, 3er piso (Untzaga plaza, 1)
- 943 70 84 05
- personala@eibar.eus

A través de PEGORA (oficina de servicio a la ciudadanía)

- Casa Consistorial, planta baja (Untzaga plaza, 1)
- 010 / 943 70 84 00

A través del sitio web del Ayuntamiento: www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias

Por otra parte, como medida de mejora, distribuiremos encuestas de satisfacción entre las personas candidatas, para conocer la opinión que tienen sobre el servicio. A través de la información obtenida de las encuestas podremos sacar conclusiones y tomar medidas cuando sea necesario.

NORMATIVA Y LEYES

- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca
- Decreto 190/2004, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de las Administraciones Públicas Vascas
- 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 la Comunidad Autónoma de Euskadi
- Ordenanza municipal para la regulación del uso del euskera en Eibar
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 3/2012, de 16 de febrero, por la que se modifica la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Ley sobre Creación de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Reglamento (UE) 2016/679 , relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi

"Impreso en papel 100 % reciclado totalmente libre de cloro".

Publicado en noviembre de **2019**.