



Bizkaiko Foru  
Aldundia  
Diputación  
Foral de Bizkaia

# CARTA DE SERVICIOS

---

## PROCESOS SELECTIVOS





## OBJETIVO

El Proceso de Selección de Personal tiene como objetivo poner a disposición de la Diputación Foral de Bizkaia, en el menor plazo posible, las y los profesionales adecuados para prestar servicio a la ciudadanía:

- Cumpliendo los principios de **igualdad, mérito, capacidad y publicidad**.
- Respetando la **legalidad vigente**.
- De manera **transparente y ágil**.
- **Optimizando** los medios empleados.
- Procurando a las personas aspirantes:
  - La **información** que necesitan en cada momento.
  - Condiciones de **comodidad** para su participación en el proceso.
  - **Trato excelente**.
  - Una **atención personalizada** y una respuesta adecuada a sus distintas necesidades, **dando soluciones eficaces a la diversidad**.



## SERVICIOS OFRECIDOS

### A LAS PERSONAS ASPIRANTES

Que se les mantenga **informadas/os** a lo largo del proceso de forma clara y personalizada a través de la página Web, telefonía y correo electrónico.

Que los temarios sean adecuados y **accesibles**.

Que sea garantizada la **objetividad y transparencia** en el proceso selectivo.

Que se puedan realizar los tramites de inscripción en el proceso selectivo por **vía telemática**.

Que no sea discriminado ningún colectivo por **discapacidad, idioma, género** o cualquier otro motivo.

### A LA SOCIEDAD VIZCAINA

Disponer de las personas con la **capacitación adecuada y suficiente, en el menor plazo posible y con la máxima seguridad jurídica**.

# OFRECEMOS Y FACILITAMOS

## A LAS PERSONAS ASPIRANTES

### INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

- Acerca del proceso selectivo con un **trato cercano, amable, respetuoso y bilingüe**.
- Con disponibilidad de canales de **información y comunicación** a lo largo de todo el proceso selectivo.

### GARANTÍA DE CONDICIONES

- De **igualdad de participación** de todas ellas.
- De **objetividad y transparencia** en todas las pruebas selectivas.

### PRUEBAS SELECTIVAS

- Con garantía de **confidencialidad y trazabilidad** en su elaboración, almacenaje, custodia y transporte.
- A realizar en la lengua elegida, **euskera o castellano**.
- Cuyos **critérios de corrección** son establecidos con anterioridad a su realización y pueden ser conocidos.
- De las que se puede solicitar **revisión una vez de haber sido evaluadas** por el tribunal calificador.
- Sobre cuya puntuación pueden ser formuladas las **reclamaciones** e interpuestos los **recursos** establecidos en la normativa de procedimiento administrativo que serán atendidas y canalizadas debidamente.

## AL TRIBUNAL CALIFICADOR

### ASESORAMIENTO Y APOYO

- **Logístico** para que tengan a su disposición la infraestructura necesaria para realizar su función.
- **Técnico** para llevar a cabo sus funciones.
- **Jurídico** en la toma de decisiones.





DE LAS  
PERSONAS  
ASPIRANTES

## ESPERAMOS RECIBIR

EN CUANTO A SU PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO

- Sus solicitudes cuando hayan verificado el cumplimiento de la totalidad de los **requisitos** exigidos en la convocatoria.
- Su documentación en los **plazos** establecidos en la convocatoria y procurando, por su seguridad, no agotar los mismos.

SU OPINIÓN RESPECTO DEL PROCESO SELECTIVO A TRAVÉS DE...

- Las **comunicaciones** que nos envíen, si detectan algún error, a fin de que procedamos a su corrección o su traslado al órgano competente.
- Las **encuestas de satisfacción** que se les entregan para su cumplimentación, que nos permitirán medir el nivel de satisfacción del servicio que prestamos y detectar las áreas de mejora.
- Las **quejas o sugerencias** que nos hagan llegar y que serán analizadas a fin de establecer, en su caso, las medidas de mejora oportunas.

QUEJAS  
Y SUGERENCIAS

FORMULADAS POR...

- Personas aspirantes.
- Colaboradores/as del proceso.
- Tribunales.
- Proveedores/as.
- Instituciones.
- Cualquier ciudadano/a.

A TRAVÉS DE...

- Escritos.
- Correo electrónico.
- Comunicaciones verbales.

ENCUESTAS Y  
VALORACIONES

CUMPLIMENTADAS POR...

- Los distintos colectivos que participan en el proceso.

# COMPROMISOS

## INFORMACIÓN

### ATENCIÓN EN EUSKERA Y CASTELLANO

Indicador: Número de quejas presentadas.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL INMEDIATA

Indicador: Número de quejas por no atención inmediata.

### INFORMACIÓN COMPLETA Y CLARA DEL PROCESO: BASES, SOLICITUDES, RESULTADOS, FECHAS, RECLAMACIONES, ...

Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.

### RESPUESTAS A CONSULTAS ESCRITAS EN UN PLAZO DE 5 DÍAS

Indicador: Análisis de consultas presentadas y contestadas.

### RESPUESTAS A QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN PLAZO DE 30 DÍAS

Indicador: Análisis de presentadas y contestadas en plazo.



**DEFINICIÓN CLARA Y ACCESIBILIDAD  
A LOS TEMARIOS**

Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.

**TIEMPO ADECUADO PARA LAS PRUEBAS  
Y CLARIDAD EN LAS INSTRUCCIONES**

Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.

**TRATO PERSONAL ADECUADO  
Y RESPETUOSO, EN BILINGÜE  
Y CON CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.

**ATENCIÓN A PERSONAS QUE NECESITAN  
ALGÚN TIPO DE ADAPTACIÓN**

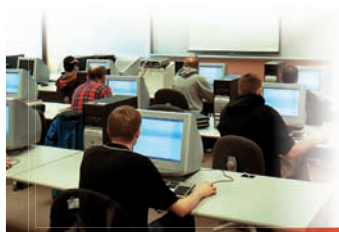
Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.

**DISPONER DE UNA EFICAZ  
INFRAESTRUCTURA (ORGANIZACIÓN,  
MATERIALES, PERSONAS,...)  
EN EL DESARROLLO DE LAS PRUEBAS**

Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.

**SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD  
EN LA ELABORACIÓN, TRADUCCIÓN,  
COPIA, CUSTODIA Y TRANSPORTE  
DE LOS EXÁMENES**

Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.



# OMISOS

## SELECTIVO

EL PRIMER EJERCICIO SE REALIZARÁ, COMO MÍNIMO, DOS MESES DESPUÉS DE LA PUBLICACIÓN DE LA LISTA DE ADMISIONES Y EXCLUSIONES

Indicador: Análisis de los plazos.

PUNTUALIDAD EN EL COMIENZO DE LAS PRUEBAS

Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.

EN TODOS LOS EJERCICIOS SE ESTABLECERÁN SISTEMAS QUE GARANTICEN LA OBJETIVIDAD Y TRANSPARENCIA

Indicador: Resultados de encuestas de satisfacción.

EN LOS EJERCICIOS REALIZADOS TIPO TEST SE PUBLICARÁ:

- CUADERNILLO DE PREGUNTAS
- PLANTILLA DE RESPUESTAS

Indicador: Comprobación de la Web.

ELABORACIÓN DE LAS BOLSAS DE TRABAJO EN LA FECHA EN QUE SE PUBLICA EL LISTADO DE SELECCIONADOS, PUBLICACIÓN EN WEB Y ACTUALIZACIÓN SEMANAL

Indicador: Análisis de los plazos.





## ATENCIÓN AL PÚBLICO

### SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

**Oficina:** Palacio Foral - Gran Vía 25, 48009 BILBAO  
Teléfono: 94 406 80 00  
E-mail: [www.bizkaia.net/laguntzaileOEP-EPE](http://www.bizkaia.net/laguntzaileOEP-EPE)  
Web: [www.bizkaia.net](http://www.bizkaia.net)

**Horario:** De 08:30 a 14:00 h. de lunes a viernes, excepto festivos.

**Servicios:** • **Atención especializada y personalizada, tanto presencial como telefónica y telemática.**

**Acceso:** Metro Moyúa, salida Diputación.

### LAGUNTZA, OFICINA DE REGISTRO Y ATENCIÓN CIUDADANA

**Oficina:** Diputación 7, planta baja, 48009 BILBAO,  
(Edificio de cristal de la Biblioteca Foral,  
trasera del Palacio de la Diputación).  
Teléfono: 94 406 80 00 - 94 406 77 77  
E-mail: [www.bizkaia.net/laguntza](http://www.bizkaia.net/laguntza)  
Web: [www.bizkaia.net](http://www.bizkaia.net)

**Horario:** De lunes a jueves: de 8:30 a 13:30 horas,  
y de 16:00 a 17:30 horas  
Viernes: de 8:30 a 13:30 horas  
En junio, julio, agosto y septiembre  
la oficina funciona sólo en horario de mañana.

**Servicios:** • Registro de escritos y solicitudes dirigidas a la Diputación Foral de Bizkaia.  
• Compulsa de documentos originales cuando la copia o el original deban incorporarse a un expediente en tramitación en las Administraciones Públicas.  
• Recepción de reclamaciones y sugerencias sobre servicios de la Diputación.

**Acceso:** Metro Moyúa, salida Diputación.

