

1. Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: Servicio de Gestión de Recursos Humanos.

b) Descripción: El Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de Almería es el servicio encargado de la gestión y administración del Personal que presta sus servicios en la Universidad de Almería.

2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

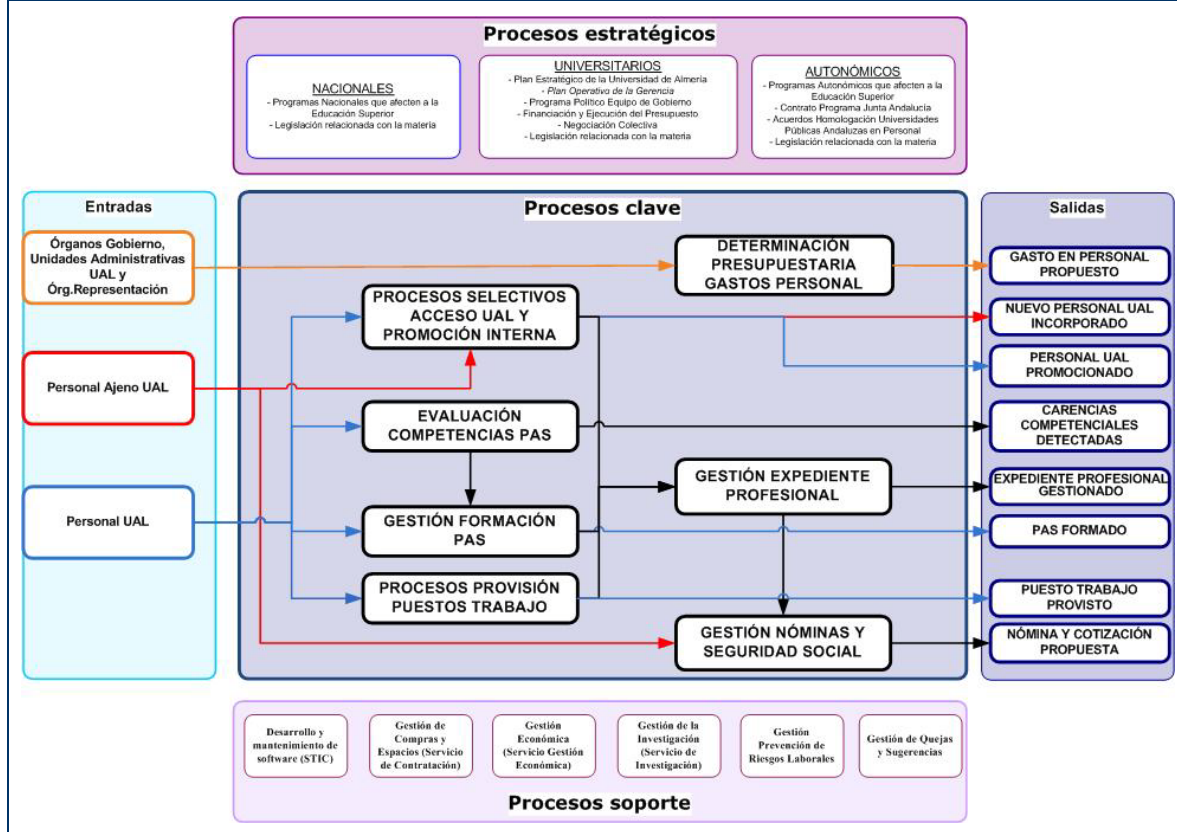
El Servicio de Gestión de Personal tiene como misión:

- Gestionar los procesos administrativos relacionados con el personal al servicio de la Universidad de Almería.
- Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad a los ciudadanos.
- Procurar un servicio personalizado y de calidad a nuestros clientes.

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta al Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de Almería.

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.	
Servicio	Proceso
S.1. Cálculo de los costes de personal previstos para próximos ejercicios a efectos de su autorización por la Comunidad Autónoma.	Determinación Presupuestaria de Gastos de personal
S.2. Gestión de los procesos selectivos de acceso, promoción interna y carrera profesional del Personal Docente e Investigador y de Personal de Administración y Servicios en régimen laboral o funcionarial.	Procesos Selectivos de Acceso UAL y Promoción Interna
S.3. Gestión de todos los procesos que constituyen la vida administrativa del personal que presta servicios en la Universidad de Almería.	Gestión de Expediente Profesional
S.4. Gestión de los procesos conducentes a la provisión de puestos de trabajo establecidos en la RPT del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Almería.	Procesos de Provisión Puestos de Trabajo
S.5. Gestión de los procesos de nómina general y externa y de los procesos de alta, baja y modificación de datos en Seguridad Social.	Gestión de Nóminas y Seguridad Social
S.6. Evaluación del grado competencial del PAS	Evaluación competencias PAS
S.7. Ofertar actividades formativas al PAS	Gestión formación PAS
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios del Servicio de Gestión de Recursos Humanos en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios. 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Servicio de Gestión de Recursos Humanos o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. 	
Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.	
<p>General: Ley 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. Ley 30/1984, de 2 de Agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública. Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril. Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades. Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003). Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de los Trabajadores I Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.</p>	
Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:	
<p>1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.</p> <p>De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración. 2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática. 3. Ser objeto de una atención directa y personalizada. 4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida. 5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad. 6. Obtener una orientación positiva. 7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte. 	

<p>2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.</p>
<p>Nuestros usuarios tienen derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser tratados con la debida corrección. 2. Recibir Información y asesoramiento personalizado. 3. Tratar con confidencialidad los datos referidos a la vida administrativa. 4. Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.
<p>Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.</p>
<p>1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.</p>
<p>Los usuarios del Servicio de Gestión de Recursos Humanos, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.</p> <p>El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.</p>
<p>2. Formas de presentación.</p>
<p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa • Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
<p>3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.</p>
<p>La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.</p> <p>Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: http://www.ual.es.</p>
<p>Direcciones y formas de acceso.</p>
<p>1. Direcciones.</p>
<p>• Dirección: Universidad de Almería. Servicio de Gestión de Recursos Humanos Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.</p> <p>• Teléfonos, fax y mail: 950.01.55.28 (PDI). "infopdi@ual.es" 950.01.55.76 (PAS). "paspers@ual.es" 950.01.53.51 (nóminas y seguridad social). "habyss@ual.es" 950.01.50.40 (fax).</p> <p>• Dirección de internet: http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/spersonal/index.htm</p>
<p>2. Formas de acceso.</p>
<p>1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad. • Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad. • Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana. <p>2. Acceso por carretera:</p> <p>A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería. Salida de Murcia por la A-30. Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.</p> <p>B. Acceso por carretera desde Granada a Almería. Salida de Granada por la NE-2. Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.</p> <p>C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería. Salida de Málaga por la N-340. Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.</p> <p>D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.</p>

Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.
<p>C.1. Tramitar al RCP por medios electrónicos, al menos, el 15% de los documentos oficiales de los empleados públicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> Gestión de Expediente Profesional(S3) Procesos de Provisión Puestos de Trabajo (S4). <p>C.2. Tramitar al menos el 30% de las solicitudes de asuntos propios del PAS a través de la plataforma de Ayudante de Servicios Electrónicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> Gestión de Expediente Profesional (S3) <p>C.3. Revisar los expedientes personales de los empleados públicos de la UAL, subsanando las posibles deficiencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> Gestión de Expediente Profesional (S3) Gestión de Nóminas y Seguridad Social (S5) <p>C.4 Contestar, al menos, el 85 % de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo de tres días hábiles</p> <ol style="list-style-type: none"> Todos los servicios: S.1; S.2; S.3; S.4; S.5; S.6, S.7. <p>C.5 Elevar a firma, al menos, el 70 % de los certificados solicitados por el PDI</p> <ol style="list-style-type: none"> Gestión de Expediente Profesional (S3) <p>C.6 Emitir el 70% de los certificados de empresa para el INEM en un plazo máximo de 10 días</p> <ol style="list-style-type: none"> Gestión de Nóminas y Seguridad Social (S5) <p>C.7 Reducir el número de errores materiales producidos en la tramitación de las convocatorias de selección (PDI y PAS) y provisión y formación (PAS)</p> <ol style="list-style-type: none"> Procesos selectivos acceso UAL y promoción interna (S2) Procesos de Provisión Puestos de Trabajo (S4). Gestión Formación PAS (S7)
Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.
Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.
UNE-EN ISO 9001
Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.
<p>3134- Porcentaje de solicitudes de asuntos propios del PAS tramitadas a través del ASE (S3)</p> <p>3135- Porcentaje de reducción de consumo de papel(S3)</p> <p>3136- Porcentaje de documentos oficiales tramitados al RCP a través de medios electrónicos(S2, S3, S4)</p> <p>3130- Porcentaje de expedientes personales revisados (S3)</p> <p>3125- Número de expedientes de convocatorias finalizadas remitidas al Archivo General(S2, S4, S7)</p> <p>3137- Porcentaje de documentos oficiales devueltos por el RCP por errores administrativos (S2, S3, S4)</p> <p>3127- Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas en el plazo de 3 días hábiles (S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7)</p> <p>3128- Porcentaje de certificaciones de PDI emitidas en el plazo de 3 días desde su solicitud (S3)</p> <p>3138- Porcentaje de certificados de empresa tramitados en el plazo de 10 días a partir del cese del empleado</p> <p>3133- Satisfacción de la Formación</p> <p>3139- Porcentaje medio de reclamaciones de las convocatorias tramitadas</p> <p>3132- Nivel de certificación de Actividades Formativas</p>
Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.
C) OTROS DATOS DE INTERÉS
Otros datos de interés.
<p>Horarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en horario de mañana. <p>Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre):</p> <ul style="list-style-type: none"> El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas en horario de mañana.
Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
<i>Servicio de Gestión de Recursos Humanos</i>
Servicios que prestamos.
<p>S.1. Cálculo de los costes de personal previstos para próximos ejercicios a efectos de su autorización por la Comunidad Autónoma.</p> <p>S.2. Gestión de los procesos selectivos de acceso, promoción interna y carrera profesional del Personal Docente e Investigador y de Personal de Administración y Servicios en régimen laboral o funcionarial.</p> <p>S.3. Gestión de todos los procesos que constituyen la vida administrativa del personal que presta servicios en la Universidad de Almería.</p> <p>S.4. Gestión de los procesos conducentes a la provisión de puestos de trabajo establecidos en la RPT del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Almería.</p> <p>S.5. Gestión de los procesos de nómina general y externa y de los procesos de alta, baja y modificación de datos en Seguridad Social.</p> <p>S.6. Evaluación del grado competencial del PAS</p> <p>S.7. Ofertar actividades formativas al PAS</p>
Colaboración, Sugerencias y Quejas
<p>Los usuarios del Servicio de Gestión de Recursos Humanos en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:</p> <p>1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.</p> <p>2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por Servicio de Gestión de Recursos Humanos o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.</p> <p>Los usuarios del Servicio de Alumnos, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.</p> <p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa • Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
Identificación de la Unidad Responsable
<p>El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC) es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta Servicio de Gestión de Recursos Humanos</p>
Misión del Servicio
<p>El Servicio de Gestión de Recursos Humanos tiene como misión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los procesos administrativos relacionados con el personal al servicio de la Universidad de Almería. • Atender con objetividad, eficacia y profesionalidad a los ciudadanos. • Procurar un servicio personalizado y de calidad a nuestros clientes.
Horarios
<ul style="list-style-type: none"> • Horario de atención al público De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 • Horario reducido, del 15 de junio al 15 de septiembre De lunes a viernes de 9:00 a 14:00
Dirección y Líneas de Autobuses.
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: Universidad de Almería. Edificio Central. Primera Planta (Ampli-I) Carretera Sacramento, s/n. La Cañada de San Urbano, 04120 Almería. • Teléfonos: 950.01.55.28 (pdj). "infopdi@ual.es" 950.01.55.76 (pas). "paspers@ual.es" 950.01.53.51 (nóminas y seguridad social). "habsegso@ual.es" • Fax: 950.01.50.40 • Web: http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/spersonal • Líneas de autobús: 11, 12, 18, 20.
Derechos de los usuarios

Ser tratados con la debida corrección.
 Recibir Información y asesoramiento personalizado.
 Tratar con confidencialidad los datos referidos a la vida administrativa.
 Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones incorrectas por parte de la Administración.

Plano de situación



3. EJEMPLO DE TRAZABILIDAD DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR											
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre								Código Indicador- Nombre Abreviado		
	Código Servicios Implicados										
S.1DETERMINACIÓN PRESUPUESTARIA GASTOS DE PERSONAL	C.1. Tramitar al RCP por medios electrónicos, al menos, el 15% de los documentos oficiales de los empleados públicos.								3136- RCP electrónico 3135 – Consumo papel		
S.2. PROCESOS SELECTIVOS DE ACCESO A LA UAL Y PROMOCION INTERNA.	S.2.	S.3.	S.4.								
S.3. GESTION EXPEDIENTE PERSONAL	C.2. Tramitar al menos el 30% de las solicitudes de asuntos propios del PAS a través de la plataforma de Ayudante de Servicios Electrónicos.								3134 – AAPP-ASE 3135 – Consumo papel		
S.4. PROCESOS DE PROVISION DE PUESTOS DE TRABAJO.	S.3.										
S.5. GESTION DE NÓMINAS Y SEGURIDAD SOCIAL.	C.3. Revisar los expedientes personales de los empleados públicos de la UAL, subsanando las posibles deficiencias								3130 – Exptes. Revisados 3137 – Dtos. devueltos		
S.6 EVALUACIÓN COMPETENCIAS PAS	S.3.										
S.7 GESTIÓN FORMACIÓN PAS	C.4. Contestar, al menos, el 85 % de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo de tres días hábiles.								3127 - Quejas		
	S.1.	S.2.	S.3.	S.4.	S.5.	S.6.	S.7.				
	C.5. Elevar a firma, al menos, el 70 % de los certificados solicitados por el PDI en el plazo de 3 días desde su solicitud								3128- Certificados PDI		
	S.3.										
	C.6. Emitir, al menos, el 60% de los certificados de empresa (prestación por desempleo) en un plazo máximo de 10 días desde el cese.								3138-Certificados empresa		
	S.5.										

		C.7. Reducir el número de errores materiales producidos en la tramitación de las convocatorias de selección (PDI y PAS) y provisión y formación (PAS)							3133-Satisfacción formación PAS 3139-Reclamaciones convocatorias. 3132-Asistencia formación
		S.2.	S.4.	S.7.					