

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Gestión de Recursos Humanos

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2022

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

18 de marzo de 2022

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

4 de mayo de 2022

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Gestión de Recursos Humanos

2. 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.

3. Misión

El Servicio de Gestión de Recursos Humanos 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 ciudadan@s.
- Procurar un servicio personalizado y de calidad a nuestr@s clientes.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

Los usuarios del Área/Servicio 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:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el ÁREA/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

2. Específicas

Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del del Estatuto Básico del Empleado Público.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

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.

IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.

Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.

6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- Ser tratad@s 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.

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del **ÁREA**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados de su competencia.

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.

2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Relación de Procesos

| Cód | Procesos Clave del Área | Ordinal |
|-------|--|---------|
| Pr-01 | Gestión de expediente profesional | 1 |
| Pr-02 | Gestión de nóminas y seguridad social | 2 |
| Pr-03 | Determinación presupuestaria gastos de personal | 3 |
| Pr-04 | Procesos selectivos, acceso UAL, promoción interna | 4 |
| Pr-05 | Gestión formación PAS | 5 |
| Pr-06 | Provisión de Puestos de Trabajo | 6 |

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

| RELACIÓN | Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|
| Sv-01 | Cálculo de los costes de personal a efectos de autorización por la Cd | | | x | | | |
| Sv-02 | Gestión de procesos selectivos de acceso, promoción interna y carr | | | | x | | |
| Sv-03 | Gestión de los procesos que constituyen la vida administrativa del p | x | | | | | |
| Sv-04 | Gestión de procesos para la provisión de puestos de trabajo del PAS | | | | | x | |
| Sv-05 | Gestión de procesos de nómina y alta, baja y modificación de datos | | x | | | | |
| Sv-06 | Gestión de actividades formativas al PAS. | | | | x | | |

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Publicar lista definitiva admitidos/excl. convocatorias personal investigador en 14 días hábiles

2602 Plazo publicación lista definitiva adm/excl. convocatorias investigación

Cp-02 Alcanzar en las encuestas de satisfacción de las actividades formativas del PAS 70 puntos sobre 100

2600 Satisfacción de la Formación PAS

Cp-03 No recibir más de un 6% de reclamaciones al semestre en los procedimientos de provisión PAS

2609 Porcentaje de reclamaciones (provisión PAS)

Cp-04 Enviar las fichas de costes de personal a la Junta de Andalucía dentro de los 5 primeros días de cada mes

2608 Remisión de información de costes de personal en plazo

Cp-05 Tramitar los certificados de empresa del SEPE en un tiempo máximo de 5 días hábiles

2606 Plazo medio de tramitación de certificados de empresa al SEPE

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015

Actividad administrativa y de servicios en la UAL

| |
|--|
| Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19 |
| Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia |

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al ÁREA correspondiente.

Datos de contacto y localización

1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Edificio Central, planta baja despacho nº (0.18)
 Teléfonos y correos electrónicos:
 950.01.55.28 (PDI). infopdi@ual.es; 950.01.57.76 (PAS). "paspers@ual.es"
 950.01.53.51 (nóminas y seguridad social). "habyss@ual.es"
<https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/recursoshumanos>

2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:

[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)

3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- **Líneas 4, 11, 12, 15 y 18**
 Web: <http://www.surbus.com>

2. Acceso por carretera:

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.

B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la A-92.
 Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

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.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

Horarios de atención al público

- El horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- Cerrado durante el mes de agosto, Navidad y Semana Santa

Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

| |
|------------------------------|
| viernes, 18 de marzo de 2022 |
|------------------------------|

D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

Favorable

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC
miércoles, 4 de mayo de 2022