



## **ACG50/430: Modificación de carta de servicios: Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización**

---

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DEL PERSONAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y DEL GABINETE DE RECURSOS  
HUMANOS Y ORGANIZACIÓN**

**PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas.

**A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

**I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

**I.I. Datos Identificativos del Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización**

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización son servicios que dependen de la Gerencia de la Universidad de Granada.

**I.II. Misión de del Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización**

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización tienen como misión gestionar la vida administrativa del Personal de Administración y Servicios que conforma la plantilla de la UGR, desde su acceso a la misma hasta la finalización de su vinculación laboral, así como informar y gestionar los procesos generados por los usuarios externos.

**I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y

Organización son las Unidades responsables de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### **I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización**

Las personas usuarias de los servicios que prestan el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización (suprimir la coma) podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Encuesta de satisfacción de usuarios
- Correo electrónico Gabinete de Recursos Humanos: [formacionpas@ugr.es](mailto:formacionpas@ugr.es), [rrhh@ugr.es](mailto:rrhh@ugr.es)
- Correo electrónico Servicio de PAS: [serviciopas@ugr.es](mailto:serviciopas@ugr.es)

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

Al Servicio del Personal de Administración y Servicios y al Gabinete de Recursos Humanos y Organización le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestión de los procesos de selección del personal, laboral y funcionario, de administración y servicios (PAS)
2. Gestión de los procesos relacionados con la vida administrativa del PAS:
  - a. Contratación temporal o nombramiento de personal interino.
  - b. Promoción del personal de administración y servicios.
  - c. Formación del PAS.
  - d. Aula Virtual de Formación del PAS
  - e. Elaboración de certificaciones relativas a la vida administrativa del personal de administración y servicios.
3. Gestión y evaluación de competencias

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización**

#### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

**Específica:**

- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre Incompatibilidades del Personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.
- Ley 53/84 de 26 de diciembre de Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración Pública.
- Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía (BOJA de 28 de noviembre).
- Ley 7/07 de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 30/84 de 2 de agosto de Medidas para la Reforma de la Función Pública.
- IV Convenio Colectivo del personal laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, de 23 de julio de 2003.
- Real Decreto Legislativo 1/1995 de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Acuerdo de formación del PAS de la Universidad de Granada, de 15 de enero de 1993.
- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de puestos de trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de la UGR (aprobado en Consejo de Gobierno de 10 de marzo de 2011)
- El resto de legislación vigente relacionada con el servicio de PAS y el Gabinete de RRHH y Organización se encuentra en las respectivas páginas Web.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Centro Directivo 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 de los que sean parte.
8. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias del Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización, 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.

### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización, así como, a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable del Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado/a acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado/a del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se

adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto a la persona interesada como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios del Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

-GABINETE DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN, Universidad de Granada, Complejo Administrativo Triunfo, Cuesta del Hospicio 18071 Granada, España.

TELÉFONO: +34 958 243032. FAX: 958 243065.

CORREO ELECTRÓNICO: [formaciónpas@ugr.es](mailto:formaciónpas@ugr.es), [rrhh@ugr.es](mailto:rrhh@ugr.es).

DIRECCIÓN WEB: [http://gerencia.ugr.es/pages/recursos\\_humanos/](http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/)

-SERVICIO DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS. Universidad de Granada, C/ Santa Lucía nº 2. 18071. Granada, España.

TELÉFONO: +34 958 244346. FAX: 958 243064.

CORREO ELECTRÓNICO: [serviciopas@ugr.es](mailto:serviciopas@ugr.es).

DIRECCIÓN WEB: <http://serviciopas.ugr.es/>

### V.II. Formas de acceso y transporte

1. Al Servicio del Personal de Administración y Servicios y [al](#) Gabinete de Recursos Humanos y Organización se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

-C/ Gran Vía de Colón:

-Dirección Avda. de la Constitución: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C.

-Dirección C/ Recogidas: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, C.

-Plaza del Triunfo: Líneas 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 33, C, F.

-C/ Ancha de Capuchinos: Líneas C, 8.

Podrá obtener más información en la siguiente dirección: [www.transportesrober.com](http://www.transportesrober.com)

2. Plano de situación:



Gabinete de Recursos Humanos y Organización recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que el 95% de las convocatorias en los procesos de selección del PAS se publiquen en el Servicio o, en su caso, se envíe a publicar en los Boletines Oficiales, en el plazo de dos días desde que se recibe la convocatoria firmada por la autoridad competente.
2. Garantizar que el 95% de las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en menos de 25 días naturales desde que se reciben todas las instancias para un proceso selectivo.
3. Enviar el comunicado de los trienios al Servicio de Habilitación y Seguridad Social el primer día laboral del mes siguiente a su cumplimiento
4. Informar a las personas usuarias, en el plazo máximo de una semana, del estado de su solicitud de jubilación voluntaria o prórroga en el servicio activo.
5. Elaborar el 95 % de las certificaciones en el plazo máximo de dos días laborables si el expediente administrativo se encuentra en el Servicio
6. En el proceso de contratación temporal o nombramiento de interinos, elaborar los contratos o nombramientos en el plazo máximo de dos días laborables desde que se autoriza por la Gerencia.
7. En el proceso de promoción del personal de administración y servicios, garantizar que el 95% de las listas provisionales de admitidos y excluidos se elaboren en el plazo máximo de 25 días naturales, desde que finaliza el plazo para presentar las solicitudes
8. Resolver el 95% de las incidencias de adscripción a unidades funcionales del PAS en un plazo de 5 días laborables tras recibir el comunicado en el Servicio de PAS
9. Respecto a la gestión del Aula Virtual, asegurar que el número de incidencias ocasionadas por una mala gestión del Aula sea inferior a dos
10. Garantizar que el 95% de los certificados de asistencia se elaboren en 10 días laborables desde que tiene entrada el acta de asistencia al Servicio

## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización:

1. Porcentaje de convocatorias publicadas en el plazo de dos días hábiles desde que se recibe firmada por la autoridad competente.
2. Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos que se elaboran en plazo
3. Porcentaje de comunicados enviados en plazo
4. Porcentaje de oficios informativos remitidos en plazo
5. Porcentaje de certificaciones de expedientes que se encuentran en el servicio elaboradas en el

plazo de dos días hábiles.

6. Porcentaje de contratos o nombramientos elaborados en plazo
7. Porcentaje de listas provisionales de admitidos y excluidos elaboradas en plazo
8. Porcentaje incidencias de adscripción a unidades funcionales del PAS resueltas en plazo
9. Número de incidencias por curso
10. Porcentaje de certificados de asistencia elaborados en plazo

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público:**

Gabinete de Recursos Humanos y Organización: De lunes a viernes, de 8.00 h. a 15.00 h.

Servicio de Personal de Administración y Servicios: De lunes a viernes, de 9.00 h. a 14.00 h.

#### **I.II. Otros datos de interés:**

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del certificado UNE-EN-ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance del certificado es,"Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

El Servicio de Personal de Administración y servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada a fecha de 26 de Febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, emitido por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de los procesos de selección del personal docente funcionario y contratado laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador (PDI). Gestión de los procesos de selección del personal de administración y servicios (PAS) funcionarios y contratados laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa del PAS. Gestión de la formación del PAS. Gestión del Aula Virtual de formación del PAS. Gestión del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios. Confección, pago y justificación de nóminas unificadas y complementarias. Liquidación de impuestos. Trámite de altas, bajas y ceses en la Seguridad Social, y de los procesos relativos a la incapacidad temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad. Confección, pago, justificación y liquidación de los Seguros Sociales.