

**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 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 es un servicio que depende de Gerencia en 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 Gabinete de Recursos Humanos y Organización tienen como misión gestionar la vida administrativa del Personal de Administración y Servicios que conforman la plantilla de la UGR, desde su acceso a la misma hasta la finalización de su vinculación laboral, así como la información y gestión de 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 Gabinete de Recursos Humanos y Organización son la Unidad responsable 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 Gabinete de Recursos Humanos y Organización

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio del Personal de Administración y Servicios y Gabinete de Recursos Humanos y Organización, 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, rrhh@ugr.es
- Correo electrónico Servicio de PAS: serviciopas@ugr.es

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al Servicio del Personal de Administración y Servicios y 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 Gabinete de Recursos Humanos y Organización

General:

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007 de 12 de Abril.
- Ley Andaluza 15/2003 de 22 de diciembre, de Universidades.
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada.
- 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.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter General.

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 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano
- Resolución de 3 de diciembre de 2004, de la Universidad de Granada, por la que se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios.
- 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 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
- Reglamento del PAS. Resolución de 25 de julio de 1997.
- Acuerdos de Homologación del PAS de las Universidades Andaluzas, de 19 de marzo de 2003.
- Acuerdo sobre medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en las Universidades Públicas de Andalucía, de 10 de noviembre de 2006.
- Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, de mayo de 2007.
- 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.
- Orden APU/3416/2007, de 14 de noviembre, por la que se establecen las bases comunes que regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso en cuerpos o escalas de la Administración General del Estado
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- - repetida
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de promoción de Igualdad de Género en Andalucía.

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, 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 en que sean parte.
8. Presentar las sugerencias y quejas que considere oportunas ante actuaciones incorrectas por parte del personal del Servicio o relativas a los servicios prestados.
9. 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 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 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 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 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 acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado 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 al interesado 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 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, rrhh@ugr.es.

DIRECCIÓN WEB: http://gerencia.ugr.es/pages/recursos_humanos/

-SERVICIO DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS. Universidad de Granada, C/ Santa Lucía nº 8. 18071. Granada, España.

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

CORREO ELECTRÓNICO: 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 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.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el Servicio del Personal de Administración y Servicios y 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 tiempo transcurrido desde que se reciben todas las instancias para un proceso selectivo hasta que se elaboran las listas provisionales de admitidos y excluidos, sea inferior a 25 naturales días.
3. Enviar el comunicado de los trienios al Servicio de Habilitación y Seguridad Social el primer día hábil 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 todas las certificaciones en el plazo máximo de dos días hábiles.
6. En el proceso de contratación temporal o nombramiento de interinos, elaborar los contratos o nombramientos en el plazo máximo de dos días hábiles desde que se autoriza por la Gerencia.
7. En el proceso de promoción del personal de administración y servicios, elaborar las listas provisionales de admitidos y excluidos en el plazo máximo de 25 días naturales, desde que finaliza el plazo para presentar las solicitudes.
8. Gestionar administrativamente el 100% de los cursos de los planes de formación del PAS que cumplen los requisitos exigidos para su ejecución
9. Controlar la asistencia del alumnado en todas las acciones formativas.
10. Respecto a la gestión del Aula Virtual, asegurar que el número de incidencias en la gestión del aula virtual sea inferior a dos por curso.

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 Gabinete de Recursos Humanos y Organización se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio del Personal de Administración y Servicios y 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. Tiempo medio transcurrido desde que se reciben todas las instancias para un proceso selectivo, hasta su revisión y elaboración de las listas provisionales de admitidos y excluidos.
3. Tiempo medio transcurrido desde el primer día hábil del mes hasta que se envía el comunicado de los trienios al Servicio de Habilitación y Seguridad Social.
4. Tiempo medio transcurrido desde que se solicita la jubilación voluntaria o prórroga en el servicio activo hasta que se remite al usuario un oficio informativo del estado de su solicitud.
5. Tiempo medio transcurrido desde que se solicita la certificación hasta que se elabora.
6. Tiempo medio transcurrido desde que se autoriza por la Gerencia el nombramiento de interino o el contrato de sustitución hasta que se elabora.
7. Tiempo medio transcurrido desde que se reciben todas las instancias para los procesos de promoción del personal, hasta su revisión y elaboración de las listas provisionales de admitidos y excluidos.
8. Porcentaje de cursos del Plan de Formación del PAS que cumplen los requisitos exigidos para su ejecución y son gestionados administrativamente.
9. Porcentaje de acciones formativas con control de asistencias.
10. Número de incidencias por curso

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.