

### 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 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.

#### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

Los usuarios del área 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:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Servicio de Gestión de Recursos Humanos 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- 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), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

##### 2. Específicas

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 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.  
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.

#### 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 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene 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 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.

### 2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

Nuestros usuarios tienen derecho a:

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.

### Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

#### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área 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.

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 Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.

#### 3. Tramitación. Plazos y efectos

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) 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 de la Universidad de Almería.

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

#### Relación de Procesos

- Pro-1 Gestión de expediente profesional
- Pro-2 Gestión de nóminas y seguridad social
- Pro-3 Determinación presupuestaria de gastos de personal
- Pro-4 Procesos selectivos, acceso UAL y promoción interna
- Pro-5 Evaluación de las competencias del PAS
- Pro-6 Gestión formación PAS
- Pro-7 Provisión de Puestos de Trabajo

#### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Determinación presupuestaria de gastos de personal (Pro-3)	

# CARTA DE SERVICIOS 2013

## Servicio de Gestión de Recursos Humanos

Ser- 1 S.1. Cálculo de los costes de personal previstos para próximos ejercicios a efectos de su autorización por la Comunidad Autónoma.

Evaluación de las competencias del PAS (Pro-5)

Ser- 6 S.6. Evaluación del grado competencial del PAS.

Gestión de expediente profesional (Pro-1)

Ser- 3 S.3. Gestión de todos los procesos que constituyen la vida administrativa del personal que presta servicios en la Universidad de Almería.

Gestión de nóminas y seguridad social (Pro-2)

Ser- 5 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 formación PAS (Pro-6)

Ser- 7 S.7. Ofertar actividades formativas al PAS.

Procesos selectivos, acceso UAL y promoción interna (Pro-4)

Ser- 2 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 funcionario.

Provisión de Puestos de Trabajo (Pro-7)

Ser- 4 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.

### Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS		INDICADORES RELACIONADOS
Com-1	Nos comprometemos a publicar la lista definitiva de admitidos y excluidos de las convocatorias de personal investigador en un plazo máximo de 15 días hábiles	2740 - 01-Plazo de publicación de la lista definitiva de admitidos y excluidos de las convocatorias de investigación
Com-2	Nos comprometemos a que el grado de satisfacción obtenido en las actividades formativas del PAS realizadas sea, de al menos, 65 puntos sobre 100	2733 - 02-Satisfacción de la Formación
Com-3	Nos comprometemos a reducir las reclamaciones en los procedimientos de provisión por debajo del 2%	2742 - 04-Porcentaje medio de reclamaciones (provisión PAS)
Com-4	Nos comprometemos a tramitar los certificados de empresa al INEM en el plazo de 10 días naturales	2744 - 07- Plazo medio de tramitación de certificados de empresa al INEM

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL

El área Servicio de Gestión de Recursos Humanos dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

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 el seguimiento de la presente Carta al área Servicio de Gestión de Recursos Humanos

### Direcciones y formas de acceso

#### 1. Direcciones

- Dirección:  
Universidad de Almería.  
Servicio de Gestión de Recursos Humanos  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- 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).
- Dirección de internet: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/spersonal/index.htm>



#### 2. Formas de acceso

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

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

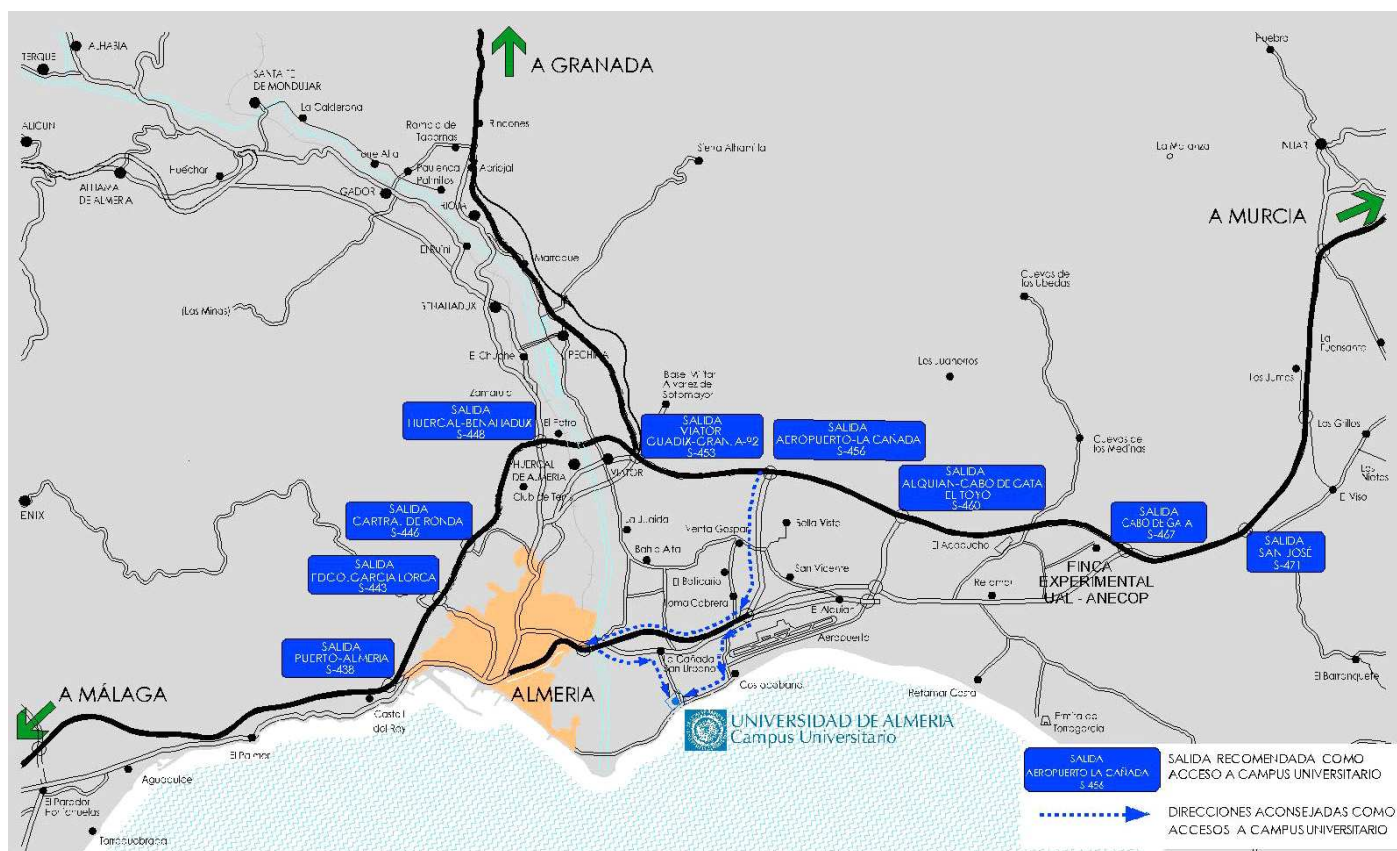
Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

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

- 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.
- Horario de verano (1 de julio a 31 de agosto):
- 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.