



CARTA DE SERVICIO DE Recursos Humanos

PRÓLOGO

La Carta del Servicios de Recursos Humanos de la Universidad de Málaga 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 por Recursos Humanos.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Recursos Humanos a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, Recursos Humanos adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de Recursos Humanos

Recursos Humanos es un Centro (Directivo) que depende de GERENCIA en la Universidad de Málaga.

I.II. Misión de Recursos Humanos

Recursos Humanos tiene como misión Gestión de los procesos administrativos relacionados con el área de Recursos Humanos de la Universidad, entendiendo éstos como recursos estratégicos adecuados a sus necesidades, procurando la satisfacción de las demandas de los órganos de gobierno, del personal y de las unidades, así como la gestión ordinaria de las relaciones laborales, retributivas y de formación de la Universidad, velando por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los procedimientos de su competencia. .

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

El/La Recursos Humanos es 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 Recursos Humanos

Las personas usuarias de los servicios que presta Recursos Humanos en calidad de clientes, ya sea de carácter interno personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos o externo a la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Las personas usuarias podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- 1.-Expresión de opiniones en encuestas periódicas sobre la prestación de los servicios.
- 2.-Expresión de opiniones en encuestas puntuales sobre prestación de servicios específicos.
- 3.-Participación de los distintos canales de atención al usuario (correo electrónico, teléfono, etc.).
- 4.-Buzón de Quejas y Sugerencias.

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Málaga podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos, así como de los compromisos incumplidos



asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por la Universidad de Málaga.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los/as interesados/as puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

• Mediante Formulario de Quejas y Sugerencias, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios. El Formulario de Quejas y Sugerencias estará disponible en todas las unidades administrativas de la Universidad de Málaga.

• Mediante Formulario Telemático; los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía web www.uma.es/quejasysugerencias, quedando registradas en la aplicación que gestiona la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

• Una forma residual de entrada en el sistema de atención de quejas y sugerencias, estará previsto para aquéllas que tengan entrada conforme a lo previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; así como todas las quejas y sugerencias que los interesados presenten por correo ordinario.

Todas ellas irán dirigidas a la Oficina de Relaciones con el Usuario/a para el inicio de su gestión. Esta Oficina tiene su sede en el:

Rectorado de la Universidad de Málaga
Avenida Cervantes nº 2
Málaga (29071)
Fax y Tfno: 952131054
Correo Electrónico: quejasysugerencias@uma.es

Recibida la queja y/o sugerencia, ésta, en el plazo de 20 días hábiles y previas las aclaraciones que se estime oportuno recabar del interesado, se notificará al interesado las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al Recursos Humanos le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:



1.-PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

2.- SELECCIÓN DE PERSONAL Y PROVISIÓN DE PLAZAS.

2.1.- Gestión de convocatorias de acceso al empleo público

2.2.- Gestión de la provisión de puestos de trabajo

2.3.- Gestión de bolsas de trabajo

3.- GESTIÓN DE LOS PROCESOS QUE AFECTAN A LA VIDA ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL

3.1.- Nombramiento y contratación de personal

3.2.- Resolución de licencias, permisos, compatibilidades, etc.

3.3.- Cálculo de grados, reconocimiento de trienios, quinquenios, complementos

3.4.- Situaciones administrativas.

4.- GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y RETRIBUTIVOS

4.1.- Afiliación a la Seguridad Social, altas, bajas y variaciones.

4.2.- Cotizaciones, prestaciones y tramitación de partes médicos.

4.3.- Tramitación y elaboración de las nóminas del personal de plantilla.

4.4.- Tramitación y elaboración de las nóminas de anticipos reintegrables, y de las de pago de tribunales.

4.5.- Tramitación de los anticipos a cuenta.

4.6.- Gestión y aplicación de la documentación recibida en relación con las retenciones judiciales y con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

5.- GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN

5.1.- Detección de necesidades formativas.

5.2.- Organización de acciones formativas.

5.3.- Formación para la prevención de riesgos laborales

5.4.- Formación externa.

5.5.- Homologación de acciones formativas.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Recursos Humanos

NORMATIVA GENERAL Y UNIVERSITARIA

L.O. 6/2001 de Universidades.

L.O.4/2007 por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001.

L.O.15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ley 15/2003 Andalucía de Universidades.

Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



Estatutos de la Universidad de Málaga.

NORMATIVA COMÚN A PAS Y PDI

Ley Orgánica 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Ley 53/2003, sobre empleo público de discapacitados.

Ley 39/1999, para Promover la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral de las Personas Trabajadoras.

R.D.L. 5/2006, para la mejora del crecimiento y del empleo.

R.D.L. 17/1977, sobre Relaciones de Trabajo.

R.D.L. 1/1995, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores.

LEY 17/1993, sobre el acceso a determinados sectores de la Función Pública de los nacionales de los demás países miembros de la Unión Europea.

LEY 30/1984, de medidas para la reforma de la Función Pública.

R.D. 718/2005, por el que se aprueba el procedimiento de extensión de convenios colectivos.

R.D. 2271/2004, por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad.

R.D. 180/2004, por el que se adoptan medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar en relación con el disfrute a tiempo parcial de los permisos incluidos en el artículo 30.3 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.

R.D. 543/2001, sobre acceso al empleo público de la Administración General del Estado y sus Organismos públicos de nacionales de otros Estados a los que es de aplicación el derecho a la libre circulación de trabajadores.

R.D. 375/2003, Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

R.D. 2670/1998, por el que se regula el permiso por Guarda Legal.

R.D. 2669/1998, por el que se aprueba el procedimiento a seguir en materia de rehabilitación de los funcionarios públicos en el ámbito de la Administración General del Estado.

R.D. 365/1995, Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.

R.D. 364/1995, 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.

R.D. 1777/1994, de Adecuación de las Normas Regulatoras de los Procedimientos de Gestión de Personal a la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

R.D. 33/1986, Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.

Orden APU/2210/2003, procedimiento de las situaciones de incapacidad temporal y de riesgo durante el embarazo, en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

Decreto 315/1964, de Funcionarios Civiles del Estado (Artículos Vigentes).

RESOLUCIÓN de 9 de octubre de 2007, de la Dirección General de Trabajo, por la que se publica la relación de



fiestas laborales para el año 2008.

RESOLUCIÓN de 11 de abril de 2006, de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sobre el Libro de Visitas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

RETRIBUCIONES E INDEMNIZACIONES

Ley 70/1978, sobre reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.

R.D. 462/2002, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

R.D. 1251/2001, por el que se regulan las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social por maternidad y riesgo durante el embarazo.

R.D. 456/1986, por el que se fijan las Retribuciones de los Funcionarios en Prácticas.

R.D. 1461/1982, por el que se dictan normas de aplicación de la Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de Reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.

INCOMPATIBILIDADES

LEY 53/1984, de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

R.D. 598/1985, sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

R.D. 286/2006, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.

R.D. 488/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

R.D. 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN

Ley Orgánica 11/1985, de Libertad Sindical.

LEY 9/1987, de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

NORMATIVA APLICABLE AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas.

Instrucción Interna sobre horarios, permisos y licencias del Personal de Administración y Servicios de la



Universidad de Málaga.

Acuerdo de la Vicegerencia de Recursos Humanos y el Comité de Empresa por el que se establecen los criterios para el desempeño de funciones de categoría de grupo superior.

Reglamento de formación del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Málaga.

Reglamento de configuración y funcionamiento de bolsas de trabajo de Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Málaga.

Reglamento de provisión de puestos de trabajo del Personal de Administración y Servicios Funcionario de la Universidad de Málaga.

NORMATIVA APLICABLE AL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR ACTIVIDAD DOCENTE E INVESTIGADORA

Resolución de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se fija el procedimiento y plazo de presentación de solicitudes de evaluación de la actividad investigadora a la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora.

Resolución de la Presidencia de la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora, por la que se establecen los criterios específicos en cada uno de los campos de evaluación.

Orden por la que se establece el procedimiento para la evaluación de la actividad docente, investigadora y de gestión del personal docente e investigador de las Universidades Públicas de Andalucía que lo soliciten en el año 2004.

R.D. 63/2006 por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación.

Reglamento que regula la concesión de licencias de periodo sabático al Personal Docente e Investigador de la Universidad de Málaga (aprobado en Consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2008).

I Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador laboral de las Universidades Públicas Andaluzas.(BOJA 9 de mayo de 2008).

SITUACIONES Y RETRIBUCIONES

R.D. 2670/1998, por el que se regula el permiso por Guarda Legal.

Ley 27/1994, de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

Acuerdo del Consejo de Gobierno, sobre retribuciones adicionales ligadas a méritos docentes, investigadores y de gestión del profesorado de las Universidades Públicas de Andalucía.

Orden por la que se regula la aplicación del Real Decreto 2670/1998, de 11 de diciembre, a los funcionarios docentes.

R.D. 1086/1989, sobre retribuciones del Profesorado Universitario.

R.D. 898/1985, sobre régimen del profesorado universitario.

PROCEDIMIENTO SELECTIVO



R.D. 1052/2002, por el que se regula el procedimiento para la obtención de la evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, y de su certificación, a los efectos de contratación de personal docente e investigador universitario.

Resolución de la Dirección General de Universidades, por la que se modifican determinados aspectos del procedimiento de presentación de solicitudes de evaluación o informe de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación para la contratación de personal docente e investigador, así como los criterios de evaluación, establecidos en las Resoluciones de 17 de octubre de 2002 y de 24 de junio de 2003, de la Dirección General de Universidades.

Ley 27/1994, de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

R.D. 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.

R.D. 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios.

R.D. 774/2002, por el que se regula el sistema de habilitación nacional para el acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios y el régimen de los concursos de acceso respectivos.

R.D. 1859/1995, por el que se determinan la forma y plazos para la solicitud de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios y la contratación de jubilados de dichos cuerpos como profesores eméritos.

Resolución de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, por la que se establece el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz.

Reglamento de Contratación de Profesores Asociados y Ayudantes

Baremos para la contratación laboral de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Málaga.

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Áreas de Conocimiento Específicas de Escuelas Universitarias a los efectos del Artº.

35.1 de la Ley de Reforma Universitaria.

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.
- 1.-Ser tratados con el debido respeto y consideración
 - 2.-Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en los distintos Servicios que integran el Área de Recursos Humanos 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.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con Recursos Humanos, ya que pueden presentar las reclamaciones 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.
3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.
2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de



documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por Recursos Humanos, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de Recursos Humanos, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS.

Para contactar con los distintos Servicios integrados en el Área de Recursos Humanos, los usuarios podrán dirigirse:

-Servicio PDI: primera planta del Pabellón de Gobierno de la Universidad de Málaga.

-Servicio de PAS, Servicio Habilitación y Seguridad Social y Servicio de Formación del PAS: primera planta del Edificio de Servicios Múltiples de la Universidad de Málaga.

También a través de los siguientes medios:

Dirección postal:

Servicio de PDI: Pabellón de Gobierno Universidad de Málaga Campus de El Ejido Plaza de El Ejido s/n 29013 – Málaga

Servicio de PAS, Servicio Habilitación y Seguridad Social y Servicio de PAS: Edificio Servicios Múltiples, Campus El Ejido, plaza El Ejido s/n 29013- Málaga.

Teléfonos:

Servicio de Personal Docente e Investigador: 952131035 y 952136582 Servicio de Personal de Administración y Servicios: 952131058 y 952131059 Servicios de Formación: 952132973 Servicio de Habilitación y Seguridad Social: 952137323 y 952131061

Fax:

Servicio de Personal Docente e Investigador: 952133482 Servicio de Personal de administración y Servicios: 952132684 Servicios de Formación: 952134143 Servicio de Habilitación y Seguridad Social: 952131060

Correos electrónicos:

Servicio de Personal Docente e Investigador: spdi@uma.es Servicio de Personal de administración y Servicios: serviciopas@uma.es

Servicios de Formación: formacionpas@uma.es Servicio de Habilitación y Seguridad Social: nominas_ssociales@uma.es



V.II. Formas de acceso y transporte

1.A Recursos Humanos se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Autobús: línea 1 y circular 1

2. Plano de situación:

Estamos aquí

Monumentos y lugares de interés

- 1 Alcazaba
- 2 Castillo de Gibralfaro
- 3 Teatro romano
- 4 Antigua aduana
- 5 Catedral
- 6 Iglesia del Sagrario
- 7 Iglesia de Santiago
- 8 Iglesia de San Juan
- 9 Iglesia de los Mártires
- 10 Iglesia del Cristo de la Salud
- 11 Santuario de la Victoria
- 12 Casa de Mena
- 13 Palacio de Villalcázar
- 14 Palacio de los Condes de Buenavista
- 15 Casa de Pablo Picasso

-  Información turística
-  Correos
-  Parador
-  Aparcamiento
-  Policía
-  Estación de ferrocarril
-  Estación de autobuses

TORREMOLINOS 12 km





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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por Recursos Humanos recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.1.- Actualizar las Relaciones de Puestos de Trabajo del Personal Docente e Investigador en el plazo de 10 días laborables, una vez publicado en la página web el Acuerdo del Consejo de Gobierno, en el 80% de los casos.

2.1.- Difusión de la publicación de las convocatorias de procesos selectivos en la página web del servicio de PDI en el plazo de 2 días laborables.

2.3- Publicar en la pagina Web del Personal de Administración y Servicios el 80% de los documentos generados en las distintas fases de los procedimientos de provisión de puestos de trabajo, así como de las ofertas públicas, en dos días laborables desde la fecha de registro de salida.

3.1-Emisión de resoluciones de solicitudes de licencias a efectos de docencia e investigación en un plazo máximo de 30 días hábiles.

3.2.- Resolver el 80% de las solicitudes de vida laboral del Personal de Administración y Servicios en un plazo de 15 días laborables.

4.1.- Resolver en un plazo de tres días laborables la información requerida por los usuarios en el 95% de los casos.

4.2.-Garantizar, en el mismo mes de la petición, la elaboración y tramitación a Gerencia de los anticipos solicitados en un 90 %.

4.3.- Abono de los nuevos derechos económicos en el mes siguiente a su autorización, en el 95% de los casos.

4.4.- Facilitar la documentación para solicitar las prestaciones requeridas por el interesado, en el plazo de 3 días laborables desde el hecho causante, en el 90% de los casos.

5.1.- Resolver el 80 % de las solicitudes de homologación en el plazo de 10 días laborables.

5.2.- Satisfacción superior a un valor medio de 7 (dentro de un intervalo de 0 a10) por las personas que asisten a las acciones formativas.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad

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



Porcentaje de actualizaciones de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal Docente e Investigador realizadas en el plazo comprometido.

Porcentaje de convocatorias publicadas en la página web en el plazo comprometido

Porcentaje de publicación en página web del Personal de Administración y Servicios de los documentos generados en las distintas fases de los procedimientos de provisión de puestos de trabajo, así como de las ofertas públicas, en 2 días laborables desde la fecha de registro de salida

Tiempo medio de resolución de solicitudes de licencias a efectos de docencia e investigación.

Porcentaje de solicitudes de vida laboral del Personal de Administración y Servicios resueltas en el plazo de 15 días laborables.

Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de tres días laborables desde su petición.

Porcentaje de elaboración y tramitación de los anticipos reintegrables en el mismo mes de la solicitud.

Porcentaje de abono de los nuevos derechos económicos en el mes siguiente de su autorización.

Porcentaje de documentación facilitada para solicitar las prestaciones en el plazo de 3 días laborables desde el hecho causante.

Porcentaje de homologaciones resueltas en 10 días laborables.

Promedio de valoración superior a 7 en una escala del 1 al 10.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al usuario es de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes

I.II. Otros datos de interés: