

# **CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

## **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

### **PRÓLOGO**

En cumplimiento de los compromisos estratégicos asumidos por la Universidad de Málaga, y en el marco del II Plan Andaluz de Calidad de las Universidades Públicas Andaluzas, se lleva a cabo el proceso de evaluación de la calidad del Área de Recursos Humanos. En consonancia con los criterios de homogeneidad adoptados en dicho proceso para la agrupación de unidades administrativas se elabora esta Carta de Servicios del Área de Recursos Humanos de la Universidad de Málaga, que tiene como finalidad facilitar a los usuarios la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participación activa de todo el personal implicado en la mejora de los servicios que tiene encomendados, sirviendo también para adoptar las medidas necesarias que garanticen el logro de su contenido

## **I.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS**

### **I.I.- DATOS IDENTIFICATIVOS:**

El Área de Recursos Humanos está formada por:

- El Servicio de Personal Docente e Investigador,
- El Servicio de Personal de Administración y Servicios,
- El Servicio de Formación
- El Servicio de Habilitación y Seguridad Social

### **I.II.- 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.**

Los responsables de los distintos Servicios relacionados en el punto I.I

### **I.IV.- FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CON EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.**

Los usuarios 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.- Buzón de Sugerencias y Reclamaciones.
- 4.- Participación de los distintos canales de atención al usuario (correo electrónico, teléfono, etc.).

## **II.- SERVICIOS**

### **II.I.- RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTA**

#### **1.- PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

1.1.- Elaboración de las Relaciones de Puestos de Trabajo, así como su mantenimiento y actualización.

#### **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.
- 5.6.- Expedición de diplomas..

#### **6.- GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA ACTUALIZADA RELATIVA A LA SITUACIÓN DE LA PLANTILLA.**

#### **7.- EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES E INFORMES.**

### **II.II.- NORMATIVA REGULADORA**

#### **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 Andaluza 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 P.A.S. de la UMA.

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 UMA

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

Reglamento de provisión de puestos de trabajo del P.A.S. 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.

### **SITUACIONES Y RETRIBUCIONES**

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

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.

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

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.

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

### **AREAS 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 DE LOS SERVICIOS**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- 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**

- 1.- Los usuarios pueden presentar Sugerencias y Reclamaciones sobre el funcionamiento de los distintos Servicios que integran el Área de Recursos Humanos.
- 2.- La Sugerencias y Reclamaciones son instrumentos que facilitan la participación activa del usuario en el Área de Recursos Humanos, pudiéndose presentar cuando el usuario considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía,



así como para formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los Servicios.

3.- Los modelos de Sugerencias y Reclamaciones se encuentran disponibles en la página web de la Universidad de Málaga y en los distintos Servicios del Área.

4.- Se podrán presentar por escrito a través del Registro General de la Universidad de Málaga y/o por cualquier otro medio reconocido por la normativa vigente.

5.- El Área de Recursos Humanos llevará el control de las Sugerencias y Reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados y adoptará las medidas que correspondan, debiendo comunicar, en el plazo de 15 días laborables, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, al usuario que presentó la Sugerencia o Reclamación.

## **V.- DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

### **V.I.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS.**

Para contactar con los distintos Servicios integrados en el Área de Recursos Humanos, los usuarios podrán dirigirse a la primera planta del Pabellón de Gobierno de la Universidad de Málaga o a través de los siguientes medios:

#### **Dirección postal:**

Servicio de PDI, Servicio de PAS, Servicio de Formación o Servicio de Habilitación y Seguridad Social, según proceda.

Pabellón de Gobierno  
Universidad de Málaga  
Campus de El Ejido  
Plaza de 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](mailto:spdi@uma.es)  
Servicio de Personal de administración y Servicios: [serviciopas@uma.es](mailto:serviciopas@uma.es)

Servicios de Formación: formacionpas@uma.es

Servicio de Habilitación y Seguridad Social: nominas\_ssociales@uma.es

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

## V.II.- FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Autobús: línea 1 y circular 1

Plano de situación:

Estamos aquí



Y más concretamente aquí:



**En la primera planta del Pabellón de Gobierno (antiguo Rectorado)**

## **B) COMPROMISOS E INDICADORES**

### **I.- COMPROMISOS**

#### **1.- PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

Actualización de las Relaciones de Puestos de Trabajo en el plazo de 10 días laborables, una vez publicado en la página web el Acuerdo del correspondiente Órgano de Gobierno

#### **2.- SELECCIÓN DE PERSONAL Y PROVISIÓN DE PLAZAS.**

- Difusión de las convocatorias de acceso a empleo público mediante un anuncio en la pagina Web e INFOUMA cuando se remiten al Boletín Oficial correspondiente.
- Difusión de la publicación en el plazo máximo de 2 días laborables, mediante enlace al Boletín Oficial, de las convocatorias de acceso a empleo público.
- Publicación en la página web de las listas de admitidos y excluidos en convocatorias y procedimientos de provisión.

- Publicación en la página web de las listas de aspirantes que han superado las distintas fases del proceso selectivo o de la propuesta de adjudicación de puestos, en su caso.
- El 100% de las convocatorias tendrán establecido un plazo máximo de resolución.
- Publicación en la página web de las bolsas de trabajo.

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

- Mantener actualizados los expedientes administrativos del Personal.
- Tiempo de resolución de licencias (excepto licencias a efectos de docencia e investigación) y permisos en un plazo máximo de 10 días laborables.
- Tiempo de resolución de solicitudes de reconocimiento de grado y quinquenios en un plazo máximo de 3 meses
- Tiempo de resolución de solicitudes de reconocimiento de compatibilidad y de situaciones administrativas en el plazo máximo de 1 mes.

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

- Facilitar la documentación para solicitar las prestaciones de Seguridad Social en el plazo de tres días laborables desde el hecho causante o recibo de la solicitud.
- Garantizar que el 90 % del personal perciba la nómina desde el mes de inicio de la prestación de servicios siempre que comience su actividad antes del día 15 del mes.
- Garantizar la finalización de la confección de la nómina antes del día 23 de cada mes.
- Garantizar la elaboración y tramitación del abono de los anticipos reintegrables en el mismo mes de la solicitud.
- Garantizar la tramitación y elaboración del pago de los tribunales en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la documentación.
- Abono de los nuevos derechos de contenido económico en el mes siguiente a su autorización

## **5.- GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN**

- El 60% de los cursos de formación impactarán en el despliegue de las diferentes líneas estratégicas del plan estratégico 2005-2008.
- Satisfacción superior un valor medio de 7 por el 80% de los asistentes a cursos de formación.
- Entrega de los diplomas a los asistentes a las acciones formativas en un plazo no superior a 10 días laborables desde la finalización de las mismas

## **6.- INFORMACIÓN ESTADÍSTICA RELATIVA AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.**

Facilitar la información solicitada en el plazo máximo de 1 mes.

## **7.- EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES E INFORMES.**

- Expedir certificaciones ordinarias en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de la solicitud en el Servicio.
- Expedir informes en el plazo máximo de 10 días laborables, excepto si se requiere informe superior o jurídico.

## **II.- INDICADORES**

### **1.- PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

Porcentaje de actualizaciones de la RPT realizada en el plazo comprometido

### **2.- SELECCIÓN DE PERSONAL Y PROVISIÓN DE PLAZAS.**

- Porcentaje de convocatorias de acceso a empleo público publicadas en página web e INFOUMA cuando se remiten al Boletín Oficial correspondiente
- Porcentaje de publicaciones en página web e INFOUMA de enlaces a Boletines oficiales de publicación de convocatorias de acceso a empleo público
- Porcentaje de publicación en la página web de las listas de admitidos y excluidos en convocatorias y procedimientos de provisión.
- Porcentaje de publicaciones en la página web de la lista de aspirantes que han superado las distintas fases del proceso selectivo o de la propuesta de adjudicación de puestos, en su caso.

- Porcentaje de las convocatorias que tienen establecido un plazo máximo de resolución.
- Porcentaje de bolsas de trabajo publicadas en la página web.

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

- Porcentaje de expedientes administrativos del Personal actualizados.
- Porcentaje de licencias (excepto licencias a efectos de docencia e investigación) y permisos resueltos en un plazo máximo de 10 días laborables.
- Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de grado y quinquenios resueltos en el plazo máximo de 3 meses
- Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de compatibilidad y de situaciones administrativas resueltos en el plazo máximo de 1 mes

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

- Porcentaje de documentación facilitada para solicitar las prestaciones en el plazo establecido
- Porcentaje de personal que percibe la nómina en el mes de inicio siempre que comience su actividad antes del día 15 del mes en curso
- Porcentaje de finalización de confección de la nómina antes del día 23 de cada mes.
- Porcentaje de elaboración y abono de anticipos reintegrables en el mismo mes de la solicitud
- Porcentaje de elaboración del pago de los tribunales en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la documentación
- Porcentaje de abono de los nuevos derechos de contenido económico en el mes siguiente a su autorización

### **5.- GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN**

- Porcentaje de cursos asociados al plan estratégico
- Porcentaje de satisfacción superior al 7 con referencia al 80 % los asistentes
- Porcentaje de diplomas entregados en un plazo inferior a 10 días laborables.

## **6.- INFORMACIÓN ESTADÍSTICA RELATIVA AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.**

Porcentaje de información estadística facilitada en el plazo máximo de 1 mes

## **7.- EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES E INFORMES.**

- Porcentaje de certificaciones expedidas en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de la solicitud en el Servicio.

Porcentaje de informes expedidos en el plazo máximo de 10 días laborables, excepto si se requiere informe superior o jurídico.