



CARTA DE SERVICIOS SPD-CS ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
EQUIPO DE PROCESOS	GERENCIA CON LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	DELEGADA DEL RECTOR PARA SISTEMAS DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
RAFAEL ORTEGA DOMÍNGUEZ	LUISA MARGARITA RANCAÑO MARTÍN	M ^a SOLEDAD CÁRDENAS ARANZANA
FECHA:	FECHA:	FECHA:
10/12/2018	29/01/2019	29/01/2019

EDICIÓN: 02	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 29/01/2019
--------------------	--


HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA:	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA:
00	30/10/2009	TODOS	EQUIPO DE PROCESOS
01	1/11/2018	TODOS	EQUIPO DE PROCESOS
02	29/01/2019	ADAPTACIÓN A NUEVO FORMATO. MODIFICACIÓN DE ALGUNOS APARTADOS.	EQUIPO DE PROCESOS



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	4
2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÁREA.....	5
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.	6
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	8
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	9
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.....	10
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.	14
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	15
3.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	16
3.1. COMPROMISOS DE CALIDAD GENÉRICOS:.....	16
3.2. COMPROMISOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS:	16
3.3.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO	19
3.4.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	25
4.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.	25
5.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	26

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/SPD-CS Versión 02
	SPD-CS CARTA DE SERVICIOS. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	Enero 2019 Página 3 de 26

1. PRESENTACIÓN

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales las organizaciones de la Administración informan públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación. Se trata, por tanto, de instrumentos para expresar concretamente el compromiso del servicio público con sus usuarios y que permiten evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento de la Administración en el contacto cotidiano o esporádico que cada persona establece con la misma.

La finalidad de las Cartas de Servicios es desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos enunciado en el artículo 4 de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado y cubre tres vertientes: a) facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente; b) fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer –de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar; y c) hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos superiores de la propia Administración.

El RD 951/2005, de 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre –modificado por el Decreto 177/2005 de 19 de julio- las regula para la administración de la Junta de Andalucía. En la Universidad de Córdoba, se aprueba por el Consejo de Gobierno de día 28 noviembre del 2008 la Normativa para la elaboración de Cartas de Servicio.

En este marco normativo, el Área de Recursos Humanos de la Universidad de Córdoba, cumpliendo con los compromisos estratégicos asumidos por la Universidad de Córdoba y en el marco del II Plan Andaluz de Calidad de las Universidades Públicas Andaluzas, lleva a cabo la redacción de la Carta de Servicios del Área.



2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

El Área de Recursos Humanos tiene como misión la gestión de procesos administrativos relacionados con el personal de la Universidad de Córdoba atendiendo, con objetividad, los intereses de los ciudadanos y procurando la satisfacción de las necesidades de los órganos de gobierno, del personal y de las unidades administrativas. Todo ello mediante una actuación profesionalizada y transparente, basada en la eficiencia, la responsabilidad y la mejora continua, de acuerdo con las directrices fijadas por los órganos de gobierno y el ordenamiento jurídico.

VISIÓN

Conformar una unidad que se caracterice por la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, colaborando de manera eficaz en las líneas estratégicas de la Universidad de Córdoba y siendo agente del cambio en la Universidad, que contribuya a la implicación de los empleados de la UCO con la institución, afianzando su carácter de referente social, y con un compromiso permanente por la calidad y la mejora continua.

VALORES

- Servicio público: Trabajamos para los ciudadanos, su satisfacción es nuestro primer objetivo.
- Servicio y orientación a la Comunidad Universitaria: Procuramos la satisfacción de todos los trabajadores que componen la Universidad.
- Equidad: Todos los trabajadores cumplimos un papel importante, cualquiera que sea su categoría, puesto que todos somos necesarios.
- Equipo: Trabajamos de forma coordinada, apoyándonos y aportándonos los unos a los otros.
- Profesionalidad: Realizamos nuestro trabajo con eficacia, rigor y empatía, gracias al esfuerzo, al trabajo en equipo y a la formación continua.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/SPD-CS Versión 02
	SPD-CS CARTA DE SERVICIOS. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	Enero 2019 Página 5 de 26

- Respeto a los demás: Tratamos a las personas con respeto y consideración.
- Compromiso con el medio ambiente: Realizamos acciones encaminadas a la preservación del medio ambiente, favoreciendo el desarrollo sostenible.
- Compromiso con la calidad y mejora continua: Nuestra gestión está orientada hacia el proceso de mejora continua. Trabajamos con rigor y eficiencia, para cumplir los plazos, niveles de calidad y rentabilidad establecidos, lo que nos sirve como instrumento para el camino a la excelencia.
- Responsabilidad: Asumimos las consecuencias de las decisiones tomadas en los ámbitos que nos competen y respondemos ante la Comunidad Universitaria y la Sociedad por los resultados obtenidos.
- Transparencia: Realizamos nuestro trabajo con la mayor claridad y transparencia posible.

2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÁREA

El Servicio de Personal y Organización Docente se crea al mismo tiempo que la Universidad de Córdoba, en el año 1972, ya que se trata de uno de los servicios inherentes a la estructura organizativa de la misma. Por ello la evolución del Servicio ha estado marcada en gran medida por la evolución de la propia Universidad.

En la actualidad el Servicio de Personal se ha convertido en el Área de Recursos Humanos y cuenta con 3 Servicios, que, a su vez, cuenta con las siguientes Secciones/Unidades:

1. Servicio de Gestión de Recursos Humanos:
 - 1.1 Sección de Gestión del PAS
 - 1.2 Unidad de Gestión del PDI
 - 1.3 Sección de Retribuciones y Acción Social
 - 1.4 Unidad de Seguridad Social
2. Servicio de Planificación de Recursos Humanos:
 - 2.1 Sección de Procesos Selectivos
 - 2.2 Sección de Organización y Planificación de Plantillas

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/SPD-CS Versión 02
	SPD-CS CARTA DE SERVICIOS. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	Enero 2019 Página 6 de 26

2.3. Sección de Formación y Desarrollo de Competencias

2.4 Unidad de Inspección

3. Servicio de Coordinación de Centros, Departamentos y Servicios.

2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.


A. Servicios en materia de Gestión de Recursos Humanos.

Son los servicios relacionados con cualquier hecho administrativo que afecta a la vida laboral del personal en función de los distintos regímenes jurídicos.

- A.1.- Gestión administrativa de los nombramientos, la contratación y las prórrogas de contratos de PAS, PDI y otros.
- A.2.- Gestión administrativa de las Resoluciones de licencias, permisos, compatibilidades, etc.
- A.3.- Gestión administrativa de los reconocimientos de grados, trienios, quinquenios, sexenios y otros complementos.
- A.4.- Gestión administrativa de las distintas situaciones administrativas y cambios de categoría o nivel.
- A.5.- Gestión administrativa de los Nombramientos de Cargos Académicos.
- A.6.- Control de Presencia del PAS.
- A.7.- Gestión de las Relaciones de puestos de trabajo de PAS funcionario y laboral.
- A.8.- Gestión administrativa de certificaciones personales y Hojas de Servicio.
- A.9.- Tramitación de las solicitudes de las Tarjetas Inteligentes Universitarias.
- A.10.- Gestión de las Bolsas de Trabajo PAS.
- A.11.- Gestión administrativa de autorización Venia Docendi.
- A.12.- Gestión de las Jubilaciones e Invalidez.
- A.13.- Gestión administrativa de Docencia por Extensión.

B. Servicios en materia de Planificación de Recursos Humanos.

La planificación de plantillas comprende el estudio de la situación de las relaciones de puestos de trabajo del personal (PDI y PAS) de la universidad y sus posibles modificaciones, atendiendo a las necesidades que se produzcan y las previsiones

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/SPD-CS Versión 02
	SPD-CS CARTA DE SERVICIOS. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	Enero 2019 Página 7 de 26

presupuestarias proporcionando información en materia de Recursos Humanos para la toma de decisiones

B.1.- Proporcionar información en materia de Recursos Humanos para la elaboración de las Relaciones de puestos de trabajo, así como su mantenimiento y actualización.

B.2.- Determinar la carga docente del profesorado de la Universidad para efectuar la planificación de Recursos Humanos de cada curso académico.

B.3.- Proporcionar información en materia de Recursos Humanos para rendición de cuentas, incluyendo la elaboración de previsiones presupuestarias (Capítulo I).

B.4.- Proporcionar información de datos estadísticos a demanda. Remisión de datos a Organismos Oficiales: Cámara de cuentas, MINECO, ISPA, Junta de Andalucía, etc.

C. Servicios en materia de Procesos Selectivos.

Comprende la gestión de todos los procesos selectivos y de promoción del personal idóneo para el desempeño de las actividades de la Universidad de Córdoba.

C.1.- Gestión de convocatorias de acceso al empleo público tanto puestos de Personal de Administración y Servicios como puestos de Personal Docente e Investigador.

C.2.- Gestión de convocatorias de Promoción Interna del Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador.

C.3.- Gestión de convocatorias de Concurso de traslados del Personal de Administración y Servicios.

C.4.- Gestión de otras convocatorias de Personal Investigador.

C.5.- Gestión de las Bolsas de Trabajo del personal contratado PDI y listas de llamamiento del PAS.

C.6.- Estudio de documentación, preparación, elaboración de actas y ejecución de acuerdos de la Comisión de Contratación y de las Comisiones Paritaria/Mixta del Concierto de la Universidad de Córdoba - Junta de Andalucía para la utilización de las Instituciones Sanitarias en la Investigación y la Docencia.

C.7.- Tramitación de las Ofertas de Empleo Público de PDI y PAS, la gestión de su autorización y documentación adicional que se requiera.

D. Servicios en materia de Retribuciones, Acción Social y Seguridad Social.

Comprende todos los servicios relacionados con la elaboración de las diversas nóminas y el cumplimiento de las obligaciones asociadas al pago de haberes, así como la



afiliación y cotización al sistema de la Seguridad Social y MUFACE del personal de la Universidad de Córdoba. Asimismo, Comprende la gestión de los procedimientos necesarios para dar cobertura a los beneficios sociales, asistenciales y complementarios para los empleados de la UCO conforme al Reglamento de Acción Social.

- D.1.- Gestión de la afiliación a la Seguridad Social, altas, bajas y variaciones.
- D.2.- Cálculo de las Cotizaciones y prestaciones.
- D.3.- Gestión de las Incapacidades Temporales.
- D.4.- Gestión del Pluriempleo.
- D.5.- Tramitación y elaboración de las nóminas del personal.
- D.5.- Control e inclusión de retenciones por embargo.
- D.6.- Tratamiento de las retenciones por IRPF y modelo 190.
- D.7.- Gestión y tramitación de las solicitudes incluidas en las distintas modalidades de convocatorias de Ayudas de Acción Social.
- D.8.- Apoyo técnico a la Comisión de Acción Social y Mesa Técnica.

E. Servicios en materia de Formación y Desarrollo de Competencias del PAS.

Comprende todos los servicios relacionados con la gestión de una formación adecuada y necesaria del personal de administración y servicios, al objeto de actualizar e incrementar su cualificación personal y profesional para el ejercicio de sus funciones.

- E.1.- Detección de necesidades formativas.
- E.2.- Gestión y seguimiento de la ejecución del Plan Anual de Formación.
- E.3.- Gestión de la formación externa.
- E.4.- Proporcionar información para la certificación de las acciones formativas.

2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

DERECHOS

Los usuarios del Área de Recursos Humanos de la Universidad de Córdoba tienen entre otros, los siguientes derechos:

- A ser tratados con el debido respeto y consideración.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/SPD-CS Versión 02
	SPD-CS CARTA DE SERVICIOS. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	Enero 2019 Página 9 de 26

- Recibir información de interés general y específico, así como la legislación aplicable en los procedimientos que les afecten o se tramiten en el Área, de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de atención directa y personalizada.
- Obtener información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva basada en la legislación vigente.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones por parte de la administración.
- A la tramitación de expedientes por vía telemática incorporados a la Administración Electrónica.
- Cualquier otro reconocido en la ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS

- Los ciudadanos están obligados a facilitar a la Administración informes, inspecciones y otros actos de investigación sólo en los casos previstos por la Ley.
- Los interesados en un procedimiento que conozcan datos que permitan identificar a otros interesados que no hayan comparecido en él tienen el deber de proporcionárselos a la Administración actuante.
- A comparecer, en el caso que esté así previsto, por una norma con rango de ley.
- A usar los medios previstos en la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Los usuarios del Área de Recursos Humanos podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de opiniones en encuestas de opinión que se realizarán sobre la prestación de determinados servicios.



- Mediante la formulación de quejas, sugerencias y felicitaciones según lo previsto en esta carta.
- A través del portal de personal en la Página Web de la Universidad de Córdoba. <https://www.uco.es/gestion/laboral>
- A través de correo electrónico a las direcciones de correo habilitadas. personal@uco.es
- De forma presencial en la sede del Servicio, en la dirección indicada más abajo.

2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.

NORMATIVA GENERAL

- Decreto 315/1964, de 7 de febrero, por el que se aprueba el texto articulado de la ley de Funcionarios Civiles del Estado. (Artículos Vigentes).
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la Función Pública (Artículos Vigentes).
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- R.D. 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.
- R.D. 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto Legislativo 5/2015 de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- R.D. 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.
- R.D. 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.



- R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para Promover la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral de las Personas Trabajadoras.
- L.O. 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales.
- R.D. 375/2003, de 28 de marzo, Reglamento General del Mutualismo Administrativo.
- Orden PRE/ 1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo, y riesgo durante la lactancia natural en régimen especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre empleo público de discapacitados.
- Leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado y Junta de Andalucía.

NORMATIVA UNIVERSITARIA

- R.D. 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario.
- R.D. 1859/1995, de 17 de noviembre, 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.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificado por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- R.D. 1052/2002, de 11 de octubre, 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.
- Acuerdo de Mesa Sectorial de Universidades de 24 de julio de 2003 sobre ratificación de los Acuerdos de Homologación del Personal de las Universidades Públicas de Andalucía.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba aprobados por Decreto 280/2003, de 7 de octubre, modificados por Decreto 212/2017, de 26 de diciembre.
- R.D. 2/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Andaluza de Universidades
- Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 22 de diciembre de 2003, sobre retribuciones adicionales ligadas a méritos docentes, investigadores y de gestión del profesorado de las Universidades Públicas de Andalucía.



- R.D. 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación.
- R.D. 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Reglamento de la UCO por el que se establece la condición de profesor honorífico. Aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 27 de mayo de 2015
- 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.
- Presupuesto anual de la UCO.
- I Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador con contrato laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.
- IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas.
- 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.
- 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.

RETRIBUCIONES, INDEMNIZACIONES, SEGURIDAD SOCIAL Y ACCIÓN SOCIAL.

- Ley 70/1978, de 26 de diciembre, sobre reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.	SIGC-UCO/SPD-CS Versión 02
	SPD-CS CARTA DE SERVICIOS. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	Enero 2019 Página 13 de 26

- R.D. 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del Profesorado Universitario.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- R.D. 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
- Real Decreto 328/2009, de 13 de marzo, por el que se modifican el Reglamento general sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas, y variaciones de datos de trabajadores de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre; y el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.
- Reglamento y Plan de Acción Social de la Universidad de Córdoba aprobado por Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2018.

ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y NEGOCIACION COLECTIVA.

- Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical.
- Ley 9/1987, de 12 de junio, De órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

PROCEDIMIENTO SELECTIVO

- Reglamento para el ingreso del Profesorado Contratado no estable de la Universidad de Córdoba. Aprobado en Consejo de Gobierno en su sesión del 23 de febrero de 2018.
- Reglamento para el ingreso del Profesorado Contratado Doctor de la Universidad de Córdoba. Aprobado en Consejo de Gobierno en su sesión del 23 de febrero de 2018.
- Baremo general de méritos para todas las plazas de Personal Docente e Investigador contratado que se convoquen a concurso público en la Universidad de Córdoba. Aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión del 29 de marzo de 2019.
- Baremo específico para las plazas de profesor asociado. Aprobado por el Consejo de Gobierno, en sesión ordinaria de 21 de diciembre de 2016.
- R.D. 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios.



- Procedimiento para cubrir necesidades docentes urgentes sobrevenidas. Aprobado por Consejo de Gobierno el 25 de mayo de 2016.
- Reglamento de Concurso de Acceso a Cuerpos Docentes Universitarios, promociones internas y provisión de plazas docentes y vacantes en la Universidad de Córdoba. Aprobado por Consejo de Gobierno en sesión ordinaria, el día 30 de octubre de 2015.

2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.

El procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones es el instrumento habilitado dentro del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba para que los miembros de la comunidad universitaria y ciudadanos en general trasladen sus manifestaciones en relación con los servicios que presta en el ámbito de sus competencias.

Los usuarios podrán hacer llegar al Área de Recursos Humanos sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, así como a través de las citadas formas de colaboración y mediante el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba.

Las quejas o sugerencias que realicen los usuarios a título particular serán estudiadas y se trasladarán a los órganos o Servicios a los que corresponden la toma de decisiones.

El usuario deberá ser informado del resultado de su queja una vez resuelta esta, o durante su tramitación si así lo solicitase.

La presentación de las quejas, sugerencias o felicitaciones podrá efectuarse:

a) **De forma telemática**, a través del Registro Electrónico de la Universidad de Córdoba, mediante el procedimiento específicamente habilitado para ello en la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba. Para la utilización de esta vía es imprescindible contar con certificado digital o DNI-e, ya que deben estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

b) **De forma presencial**, en soporte papel, en la Oficina de Registro General (Rectorado), en el Registro Auxiliar del Campus de Rabanales (Edificio de Gobierno) o en los demás lugares de presentación previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Para facilitar la presentación y la normalización de los datos, se ha diseñado un formulario específico que estará disponible en las oficinas de registro y que se puede cumplimentar y descargar en la Sede Electrónica.



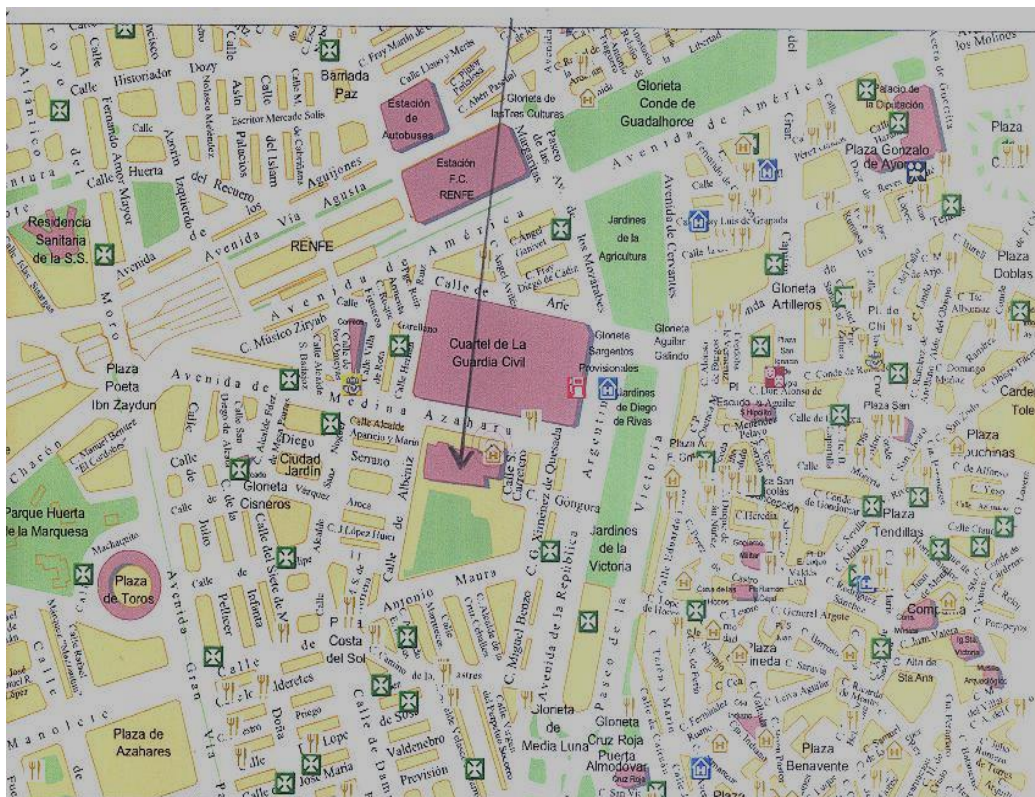
En ambos casos, el interesado obtendrá un recibo acreditativo de la presentación del escrito.

El Área de Recursos Humanos llevará el control de las Sugerencias, Quejas y Felicitaciones 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 Queja.

2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

En cuanto a la forma de acceso, el Área de Recursos Humanos se encuentra en la segunda planta del ala oeste del Edificio del Rectorado, antigua sede de la Facultad de Veterinaria, ubicado en el nº5 la Avenida de Medina Azahara y considerado como uno de los inmuebles emblemáticos de la ciudad.

Estamos aquí:





Forma de acceso y transporte

- Acceso transporte público:

- Autobús. Información: estación autobuses de Córdoba. Glorieta de las Tres Culturas s/n. Teléfono: 957 404040
- Tren. Información: Estación de RENFE. Gta. las Tres Culturas, S/N. Tfno: 902 432 343
- Taxi. Servicio Turístico del Taxi de Córdoba: 957 764444
- Autobuses Urbanos: Líneas 7 y 8.

3.- COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

3.1. COMPROMISOS DE CALIDAD GENÉRICOS:

1. **CG1 - Garantía de profesionalidad.** El personal del Área de Recursos Humanos se compromete a desarrollar las competencias y adquirir los conocimientos necesarios para ofrecer el mejor servicio. Para esta finalidad todo su personal realizará o asistirá, al menos una vez al año, a eventos y proponiendo actividades formativas relacionadas con la gestión de calidad en el Plan anual de Formación del PAS, que contribuyan a la mejora continua de la Universidad de Córdoba.
2. **CG2 - Garantía de un servicio de calidad.** El personal del Área de Recursos Humanos se compromete a orientar la prestación de sus servicios para conseguir que los usuarios manifiesten un grado alto de satisfacción en la valoración global del Servicio, con al menos una valoración de 3,5 puntos, en la encuesta de satisfacción de clientes / usuarios.
3. **CG3 - Garantía por la mejora continua de los procesos y servicios prestados.** El personal del Área de Recursos Humanos se compromete a impulsar el sistema de quejas y sugerencias como medio para la mejora. Igualmente, se compromete a aplicar una acción de mejora anual por cada proceso que realiza la unidad.
4. **CG4 - Garantía por un servicio próximo a los usuarios.** El personal del Área de Recursos Humanos se compromete a proporcionar la información sobre la prestación de los servicios a través de su página web. Asimismo, se compromete a mantener dicha información actualizada.

3.2. COMPROMISOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS:

3.2.1.- Compromisos en Gestión de Personal.



- Mantener actualizados los expedientes administrativos del Personal de la Universidad de Córdoba.
- Que los procedimientos estén bien especificados y claros.
- Que los procedimientos se ajusten y cumplan con la legalidad vigente.
- Fomento de la Administración Electrónica, mediante la puesta a disposición de los usuarios de los modelos normalizados.
- Tiempos de resolución de solicitudes:

3.2.2.- Compromisos en Organización y Planificación de Plantillas

- Mantenimiento de las Relaciones de Puestos de trabajo del PAS, de manera continua, siempre que se disponga de la documentación necesaria.
- Tramitación de las solicitudes presentadas cuya competencia pertenezca a la Comisión de Política Departamental en el mes de su presentación, siempre que el orden del día de la convocatoria de la Comisión no esté ya convocado por la Secretaria General.
- Mantenimiento actualizado de los datos sobre capacidad docente y carga docente.
- Dar la necesaria publicidad a la normativa aplicable.
- Elaboración de Actas y ejecución de acuerdos de las Comisiones de Política Departamental y de Docencia en el menor tiempo posible.
- Elaboración y tramitación de los cuadros de mando del Capítulo I de la Universidad de Córdoba.

3.2.3.- Compromisos en Procesos Selectivos.

- Resolución de convocatorias de acceso al empleo público tanto de Personal de Administración y Servicios como de Personal Docente e Investigador dentro de los plazos legalmente marcados
- Resolución de convocatorias de Promoción Interna del Personal de Administración y Servicios y Personal Docente dentro de los plazos legalmente marcados.
- Resolución de convocatorias de Concurso de traslados del PAS dentro de los plazos legalmente marcados.
- Dar información clara sobre la tramitación de los distintos procedimientos y la normativa a aplicar en cada caso.
- Dar difusión de las distintas convocatorias mediante anuncios en la página Web o mediante enlace al Boletín Oficial correspondiente, en un plazo máximo de tres días laborables.
- Publicación en la página web de todos los trámites de las distintas convocatorias, listas de admitidos y excluidos, procedimientos de provisión, listas de aspirantes que han superado las distintas fases del proceso selectivo, resoluciones de los tribunales de selección, etc.



- Asistencia a los diferentes tribunales y comisiones.
- Elaboración de Actas y Ejecución de acuerdos de la Comisión de Contratación.
- Tramitación de las Ofertas de Empleo Público para su publicación en los Boletines Oficiales y tramitación de su autorización de convocatoria, en los casos que proceda, por la parte de la Junta de Andalucía.

3.2.4.- Compromisos en Retribuciones, Acción Social y Seguridad Social.

- Facilitar la documentación para solicitar las prestaciones de Seguridad Social y otros organismos oficiales en el plazo de cinco días laborables desde el hecho causante o recibo de la solicitud.
- Garantizar la inclusión en nómina de todos aquellos conceptos que se remitan hasta el último día del mes anterior, conforme a la Instrucción de 6/3/2016 (BOUCO de 8/3/2016).
- Emisión de certificados en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.

3.2.5.- Compromisos en Acción Social.

- Garantizar que las distintas modalidades de ayudas de fondo de Acción Social el procedimiento este especificado por escrito.
- Dar información y publicación en la página Web de las listas de admitidos y cuantas resoluciones se adopten por la Mesa Técnica de Acción Social.
- Fomentar el uso de la administración electrónica a la hora de solicitar las ayudas del fondo Social.

3.2.6.- Compromisos en Formación.

- Cumplimiento de normativa legal vigente y de aplicación de otras normas.
- Tramitación electrónica de solicitudes de acciones formativas.
- Convocatoria y consulta de las resoluciones de las convocatorias de acciones formativas en el portal Web.

3.2.7.- Compromisos en Información.

- Actualización de los contenidos de la página Web del Área de Recursos Humanos de una manera clara y ordenada.
- Dar una información precisa y actualizada que satisfaga las solicitudes.
- Responder a las demandas de los usuarios comunicadas a través del buzón de sugerencias y reclamaciones en el menor tiempo posible.



3.3.- INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS POR EL SERVICIO

Los indicadores tienen por objeto proporcionar información sobre los parámetros ligados a las actividades o los procesos implantados y ver el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con los usuarios. La gestión de éstos, consiste por una parte en desarrollar los objetivos, según una estrategia de mejora continua previamente definida, y por otra, efectuar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos y compromisos.

3.3.1.- Indicadores de Gestión de Personal.

INDICADOR	FORMULA CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de reconocimiento de compatibilidades y situaciones administrativas tramitadas en tiempo superior a 1 mes dentro del trimestre.	$\frac{\text{Nº de solicitudes tramitadas en menos de un mes}}{\text{Nº de solicitudes tramitadas}} \times 100$	Anual	Jefes de Sección	90% solicitudes tramitadas en tiempo máximo.
Porcentaje Certificaciones personales y hojas de servicio dentro plazo máximo dos días en un mes.	$\frac{\text{Nº de solicitudes tramitadas}}{\text{Nº de solicitudes fuera plazo de dos días}} \times 100$	Semestral	Jefes de Sección	90% solicitudes tramitadas en tiempo máximo.
Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado.	$\frac{\text{Nº de encuestas positivas}}{\text{Nº total de encuestas}} \times 100$	Anual	Jefe del Servicio	90 % Eficacia en la gestión.



3.3.2.- Indicadores de Organización y Planificación de Plantillas e Inspección.

INDICADOR	FORMULA CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de envíos antes del día 7 de cada mes sobre los cuadros de mando	$\frac{\text{Nº de envíos antes del día 7}}{\text{Numero de envíos}} \times 100$	Semestral	Jefe de Sección	90% envíos tramitados a tiempo (7 días).
Porcentaje de solicitudes sobre capacidad y carga docente atendidas en la Unidad de Inspección en un plazo inferior a 3 días hábiles	$\frac{\text{Nº de solicitudes atendidas en plazo}}{\text{Nº total de solicitudes presentadas}} \times 100$	Semestral	Jefa de Unidad	90% de solicitudes tramitadas en plazo inferior a 3 días hábiles
Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Resultado de las encuestas de satisfacción	Anual	Jefe del Servicio	90 % Eficacia en la gestión.



3.3.3.- Indicadores de Procesos Selectivos.

INDICADOR	FORMULA CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de convocatorias publicadas en la Página Web y Tablón de Anuncios en el plazo de tres días a partir de su publicación en el Boletín Oficial correspondiente	$\frac{\text{Nº de convocatorias publicadas en plazo}}{\text{Nº de convocatorias}} \times 100$	Semestral	Jefe de Sección	95% Convocatorias se publiquen dentro del plazo establecido
Nº de certificaciones entregadas en el plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la petición	$\frac{\text{Nº de certificaciones entregadas en el plazo}}{\text{Nº de certificaciones solicitadas}} \times 100$	Semestral	Jefe de Sección	95% Solicitudes se tramiten dentro del plazo establecidos
Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Resultado de las encuestas de satisfacción	Anual	Jefe del Servicio	90 % Eficacia en la gestión.



3.3.4.- Indicadores de Retribuciones y Seguridad Social.

INDICADOR	FORMULA CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de documentación facilitada para solicitar prestaciones en el plazo establecido	$\frac{\text{Nº de solicitudes documentación atendidas en el plazo de cinco días}}{\text{Nº solicitudes documentación totales}} \times 100$	Semestral	Jefe de Unidad	90 % dentro del plazo de cinco días.
Porcentaje de personal con fecha de inicio anterior al día 1 del mes que percibe sus haberes en el mes de inicio.	$\frac{\text{Nº de personas que perciben la nómina en el mes de inicio}}{\text{Nº total de personas contratadas antes del día 1}} \times 100$	Semestral	Jefe de Sección	90% del personal
Porcentaje de emisión de certificados en el plazo máximo cinco días hábiles.	$\frac{\text{Nº Certificados emitidos dentro del plazo}}{\text{Nº total de certificados}} \times 100$	Semestral	Jefe de Sección y Jefe de Unidad	90 % certificados emitidos dentro del plazo máximo cinco días hábiles.
Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Resultado de las encuestas de satisfacción	Anual	Jefe del Servicio	90 % Eficacia en la gestión.



3.3.5.- Indicadores de Acción Social.

INDICADOR	FORMULA CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Nº solicitudes tramitadas vía telemática	$\frac{\text{Nº de solicitudes tramitadas telemáticamente}}{\text{Nº total solicitudes}} \times 100$	Semestral	Responsable Acción Social	Fomentar la tramitación vía telemática hasta alcanzar un 50% en principio
Porcentaje de reclamaciones en las ayudas tramitadas	$\frac{\text{Nº de Reclamaciones o consultas}}{\text{Nº total de ayudas tramitadas}} \times 100$	Semestral	Responsable Acción Social	Menor de un 10%
Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Resultado de las encuestas de satisfacción	Anual	Jefe de Servicio	90 % Eficacia en la gestión.

3.3.6.- Indicadores de Formación

INDICADOR	FORMULA CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de cumplimiento de la programación anual de actividades formativas en la Plan anual de formación	$\frac{\text{Nº de actividades formativas realizadas}}{\text{Nº total actividades del Plan}} \times 100$	Semestral	Jefe Sección	Fomentar el cumplimiento del Plan anual de formación en un 90% de satisfacción



Porcentaje del nº de horas de formación en idiomas sobre las horas propuestas para el total de cursos del Plan anual de formación	Nº de horas de cursos de idiomas / Nº total de horas del total de cursos de formación X 100	Semestral	Jefe Sección	Fomentar la actualización del personal en materia de idiomas en un 10% sobre el total del cursos del Plan
Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Resultado de las encuestas de satisfacción	Anual	Jefe de Servicio	90 % Eficacia en la gestión.

3.3.7.- Indicadores de Información.

INDICADOR	FORMULA CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de Satisfacción con los contenidos Publicados en la Página Web del Servicio de Personal	Nº de reclamaciones realizadas sobre contenidos Web / Nº total de visitas recibidas la Web X 100	Semestral	Jefe de Servicio	95 % Satisfacción con los contenidos publicados en la Web del Servicio de Personal
Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Resultado de las encuestas de satisfacción	Anual	Jefe de Servicio	90 % Eficacia en la gestión.



3.4.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

El horario normal de atención al público será de lunes a viernes de 8 a 15 horas exceptuando los períodos de reducción horaria que será de 9 a 14 horas (julio y agosto, navidad y semana santa) y aquellos que se determinen específicamente en la correspondientes Unidades/Secciones.

4.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

DIRECTOR DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS:

- teléfono: (+34) 957 21 8011

JEFA DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

- teléfono: (+34) 957 21 8078

SECCIÓN DE GESTIÓN DEL PAS:

- e-mail: personal@uco.es, controlhorario@uco.es
- teléfono: (+34) 957 21 8015 / (+34) 957 21 8016

UNIDAD DE GESTIÓN DEL PDI:

- e-mail: personal@uco.es
- teléfono: (+34) 957 21 8108/ (+34) 957 21 8013

ÁREA DE RETRIBUCIONES Y ACCIÓN SOCIAL

- e-mail: retribuciones@uco.es , accionsocial@uco.es
- teléfono: (+34) 957 21 8017/ (+34) 957 21 2247/(+34) 957 21 8105/

UNIDAD DE SEGURIDAD SOCIAL:

- e-mail: seguridadsocial@uco.es
- teléfono: (+34) 957 21 8018 / (+34) 957 21 2426

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS:

- e-mail: seleccionpersonal@uco.es
- teléfono: (+34) 957 21 8122

SECCIÓN DE PROCESOS SELECTIVOS:

- e-mail: pefectivos@uco.es
- teléfono: (+34) 957 21 8014 / (+34) 957 21 8085



UNIDAD DE INSPECCIÓN:

- e-mail: coordinacion_docencia@uco.es
- teléfono: (+34) 957 21 8940 / (+34) 957 21 8972

SECCIÓN DE FORMACIÓN:

- e-mail: formacion@uco.es
- teléfono: (+34) 957 21 8058 / (+34) 957 21 8168

5.- OTROS ASPECTOS FACILITADORES

El Área de Recursos Humanos se encuentra inmerso en el estudio y posterior aplicación de sistemas de gestión de calidad por procesos y de evaluación de servicios y competencias.

Así mismo, se cuida rigurosamente la gestión ambiental, mediante la aplicación de medidas como la utilización de papel reciclado, utilización de cortadoras de papel para su posterior reciclado, reciclaje de pilas y tóner, sustitución de antiguos extintores por actuales de CO₂.

Además, El Área de Recursos Humanos se encuentra certificada con el Programa Trebol (nivel 1). Dicho programa es una iniciativa del Servicio de Protección Ambiental que reconoce el compromiso de los Servicios con la mejora ambiental.