

	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b> <b>Edición: 01</b>
		<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

## CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Área de Recursos Humanos	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 11/11/2011	Fecha: 22/12/2011	Fecha: 22/12/2011

<b>Edición</b>	<b>Fecha modificación</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	23/10/2009	Edición Inicial del Proceso
01	22/12/11	Versión 01

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

## ÍNDICE

1. PRÓLOGO.....	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	4
2.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	4
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS.....	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. ....	10
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. ....	11
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.....	12
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	19
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	20
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....	21
3.1.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS Y PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN.....	21
3.2.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.....	24
3.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. ....	25
3.4.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	25
3.5.- INDICADORES UTILIZADOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS.....	26

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

## 1.- PRÓLOGO

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 1259/1999, de 16 de julio, regula el Programa de Cartas de Servicios para 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.

Inicialmente y dentro del marco normativo, el Servicio de Personal y Organización Docente 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, llevó a cabo la redacción de la Carta de Servicios del Servicio de Personal y Organización Docente.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

No obstante con fecha 17 de marzo de 2010 se aprobó una nueva Relación de Puestos de Trabajo en la que, dentro del Área de Recursos Humanos, se configuran dos servicios, uno el de Gestión de Personal y otro el de Administración de Personal, disponiendo que hasta tanto se aplique la totalidad de la organización prevista para los nuevos servicios podrán continuarse desempeñándose las funciones correspondientes a éstos por los funcionarios que las vienen realizando anteriormente o, en su caso, por el servicio o unidad administrativa en el que con anterioridad venía realizándose.

## 2.- INFORMACION 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.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

- 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.
- 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 esta 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

El Área de Recursos Humanos se crea inicialmente bajo la denominación de Servicio de Personal y 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

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>Edición: 01</b>
		<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

ello la evolución del Servicio ha estado marcada en gran medida por la evolución de la propia Universidad.

En la actualidad el Área de Recursos Humanos cuenta en la RPT con la siguientes estructura:

### **Servicio de Gestión de Personal:**

- 1 Jefe de Servicio.
- 2 Planificación de Plantillas y Organización Docente.
- 3 Unidad de Coordinación y Control de Docencia.
- 4 Gestión de Selección.
- 5 Gestión Formación y Desarrollo.

### **Servicio de Administración de Personal:**

- 1 Jefe de Servicio.
- 2 Administración.
- 3 Retribuciones, Seguridad Social y Acción Social.

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

### **A. Servicios en materia de Administración de Personal.**

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.- Nombramientos, contratación y prórrogas de contratos de PAS, PDI y otros.
- A.2.- Resolución de licencias, permisos, compatibilidades, etc.
- A.3.- Reconocimientos de grados, trienios, quinquenios, sexenios y otros complementos.
- A.4.- Situaciones Administrativas y cambios de categoría o nivel.
- A.5.- 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.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

- A.8.- Certificaciones personales y Hojas de Servicio.
- A.9.- Gestión de las Tarjetas Inteligentes Universitarias.
- A.10.- Emisión de listados y elaboración de memorias e informes.
- A.11.- Gestión de las Bolsas de Trabajo PAS.
- A.12.- Venia Docendi.
- A.13.- Gestión de las Jubilaciones e Invalidez.
- A.14.- Docencia por Extensión.
- A.15.- Alumnos Colaboradores y Colaboradores Honorarios.
- A.16.- Elaboración Calendario laboral.

## **B. Servicios en materia de Planificación y Organización de Plantillas y Planes de Estudios.**

Comprende el estudio de la situación de las relaciones de puestos de trabajo del personal de la universidad y sus posibles modificaciones, atendiendo a las necesidades que se produzcan y las previsiones presupuestarias. Incluye también las actuaciones necesarias para, conforme a los criterios y plazos que determinen los órganos de gobierno, y a tenor de los respectivos planes de estudios, planificar la docencia.

- B.1.- Colaboración en la elaboración de las Relaciones de puestos de trabajo, así como su mantenimiento y actualización.
- B.2.- Supervisión del cumplimiento de la programación docente de los departamentos y centros.
- B.3.- Estudio de documentación, preparación, asistencia, elaboración de Actas; y ejecución y seguimiento de acuerdos de las Comisiones de Profesorado y Organización Académica y de la Comisión de Docencia,
- B.4.- Elaboración de previsiones presupuestarias (Capítulo I).
- B.5.- Elaboración calendario académico oficial.
- B.6.- Gestión de datos para que puedan elaborarse anualmente los planes docentes de los departamentos y la programación de la enseñanza de los centros.

B.7.- Estudio y tramitación a los organismos competentes de las Propuestas de nuevos Planes de Estudios de grado, así como su modificación, dentro del marco del Espacio Europeo de Educación Superior, verificando que se

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

adecúan a la normativa estatal autonómica y de la propia Universidad.

B.8.- Control de la docencia del PDI.

B.9.- Elaboración de Informes Técnicos y memorias.

B.10.- Adscripción/cambio de adscripción de asignaturas a áreas de conocimiento.

B.11.- Estudio y tramitación de solicitudes de Profesor Emérito.

B.12.- Estudio y tramitación de solicitudes de Profesor Honorífico.

B.13.- Estudio y tramitación de solicitudes de Año Sabático de PDI.

B.14.- Mantenimiento de la página web de la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia y de la página web con la oferta de grados de la UCO.

### **C. Servicios en materia de Selección y Promoción Profesional.**

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 del PAS con cargo a Unidades de Gasto Específicas.

C.5.- Gestión de las Bolsas de Trabajo del personal contratado PDI.

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.- Elaboración de Informes y Memorias.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

#### **D. Servicios en materia de Retribuciones 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 del personal de la Universidad de Córdoba.

- D.1.- Afiliación a la Seguridad Social, altas, bajas y variaciones.
- D.2.- 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 IRPF y modelo 190.
- D.7.- Emisión de certificaciones e información.
- D.8.- Documentos Contables de Retribuciones.
- D.9.- Documentos Contables de Seguridad Social.

#### **E. Servicios en materia de Acción Social.**

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.

- E.1.- Información y tramitación de las distintas convocatorias de Ayudas de Acción Social, contempladas en el Reglamento de Acción social.
- E.2.- Asistencia a la Comisión de Acción Social y Mesa Técnica.
- E.3.- Inclusión en nómina para el pago de las ayudas concedidas.
- E.4.- Control e inclusión de retenciones y anticipos.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

## F. Servicios en materia de Información.

Comprende facilitar información de calidad, tanto a la Comunidad Universitaria como al Público en general o a organismos demandantes que permita el conocimiento y funciones del Servicio de Personal que faciliten y agilicen los respectivos procedimientos y permita una ágil coordinación con otras unidades y órganos para definir acciones.

F.1.- Mantenimiento de la página Web del Servicio de Personal y Organización Docente.

F.2. Gestión de consultas o propuestas de mejora de los usuarios realizadas a través de correo electrónico.

F.3.- Gestión del Buzón de Sugerencias y reclamaciones.

F.4.- Elaboración y gestión de encuestas dirigidas a conocer el grado de satisfacción del usuario con el servicio prestado.

F.5.- Coordinación de la información de las distintas secciones del Servicio de Personal y Organización Docente.

F.6.- Coordinación y seguimiento de los procesos de calidad.

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

#### **Derechos:**

Los usuarios del Servicio de Personal y Organización Docente de la Universidad de Córdoba tienen entre otros, los siguientes derechos:

- 1.- A ser tratados con el debido respeto y consideración.
- 2.- Recibir información de interés general y específico, así como la legislación aplicable en los procedimientos que les afecten o se tramiten en el Servicio de Personal y Organización Docente, de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- 3.- Ser objeto de atención directa y personalizada.
- 4.- Obtener información administrativa de manera eficaz y rápida.

 <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</p>	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

5.- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6.- Obtener una orientación positiva basada en la legislación vigente.

7.- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8.- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones ante actuaciones por parte de la administración.

9.- A la tramitación de expedientes por vía telemática incorporados a la Administración Electrónica.

10.- Cualquier otro reconocido en el Art. 35 de la ley 30/92 de 26 de Noviembre.

### **Colaboración de los ciudadanos:**

1.- Los ciudadanos están obligados a facilitar a la Administración informes, inspecciones y otros actos de investigación sólo en los casos previstos por la Ley.

2.- 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.

3.- A comparecer, en el caso que esté así previsto, por una norma con rango de ley.

4.- 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 Servicio de Personal y Organización Docente podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

- A través de expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre la prestación de determinados servicios.
- A través del Buzón de Sugerencias y Reclamaciones.
- A través de la Pagina Web del Servicio de Personal y Organización Docente [www.uco.es/gestion/laboral](http://www.uco.es/gestion/laboral).
- A través de Correo Electrónico a la Dirección de correo [personal@uco.es](mailto:personal@uco.es)
- A través de teléfono.
- A través de la Administración Electrónica.

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

### 1) 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 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

LEY 17/1993, de 23 de diciembre, sobre el acceso a determinados sectores de la Función Pública de los nacionales de los demás países miembros de la Unión Europea.

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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

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 1/1995, de 24 de marzo, 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. 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

R.D. 375/2003, de 28 de marzo, Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

Orden APU/2210/2003, de 17 de julio, 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.

Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre empleo público de discapacitados.

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

Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.

Leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado y Junta de Andalucía.

## 2) NORMATIVA UNIVERSITARIA

R.D. 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario.

Ley 27/1994, de 29 de septiembre, de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.

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 94/2005, de 29 de marzo y Decreto 234/2011, de 12 de julio.

Ley 15/2003, de 22 de diciembre, 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.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

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 25 de abril de 2008.

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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz.

Áreas de Conocimiento Específicas de Escuelas Universitarias a los efectos del artº. 35.1 de la Ley de Reforma Universitaria.

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

Criterios utilizados para la elaboración del documento de diseño de plantilla en los estudios de grado y postgrado (recopilación de acuerdos de diversos Consejos de Gobierno: 01/02/08, 27/05/09, 26/02/10 y 01/07/11).

Procedimiento para la Evaluación del Profesorado Emérito de las Universidades Andaluzas (documento elaborado por la Agencia Andaluza de Evaluación, dependiente de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia).

Reglamento de la Unidad de Inspección y Coordinación de la Docencia, aprobado en Consejo de Gobierno de 04/11/11).

Calendario Académico Oficial (aprobado, para el curso siguiente, en Consejo de Gobierno de diciembre de cada año).

Procedimiento para el reparto de la carga docente entre los profesores de las áreas de conocimiento, aprobado en Consejo de Gobierno de 29/04/05.

Documento sobre áreas afines a efectos de constitución de comisiones de acceso y comisiones técnicas de selección, aprobado en Consejo de Gobierno de 21/12/07 y modificado por Consejo de Gobierno de 28/10/10 y 04/02/11.

Procedimiento para realizar el control de la docencia, aprobado en Consejo de Gobierno de 04/03/05.

Acuerdos de Consejo de Gobierno de 30/04/09 y 27/05/09 sobre inclusión en los Planes Docentes de investigadores y de becarios, respectivamente.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

Real Decreto 2360/1984, de 12 de diciembre sobre Departamentos Universitarios.

### **3) RETRIBUCIONES, INDEMNIZACIONES, SEGURIDAD SOCIAL Y ACCIÓN SOCIAL.**

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

R.D. 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del Profesorado Universitario.

Ley General de la Seguridad Social, texto refundido aprobado por el Real Decreto legislativo 1/1994, de 20 de junio.

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 26 de Enero de 2006 y modificado por acuerdo de 3 de Mayo de 2007.

Orden TAS por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, contenidas en la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

Orden TIN/2777/2010, de 29 de octubre, por la que se modifica la Orden TAS/1562/2005, de 25 de mayo, por la que se establecen normas para la aplicación y Desarrollo del Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio.

Ley 58/2003 de 17 de diciembre, General Tributaria.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

Ley 35/2006 de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las Leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio.

Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo.

Resolución de 25 de mayo de 2010, de la Secretaría del Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se dictan instrucciones en relación con las nóminas de los funcionarios incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, en los términos de la Disposición Final Cuarta de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y se actualizan con efectos de 1 de junio de 2010 las cuantías de las retribuciones del personal a que se refieren los correspondientes artículos de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para dicho ejercicio.

Reglamento y Plan de Acción Social de la Universidad de Córdoba, aprobado por Acuerdo de 28 de octubre de 2010.

#### **4) 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. (Se suprime al haber sido derogada por la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público).

#### **5) PROCEDIMIENTO SELECTIVO**

Reglamento para el ingreso del Profesorado Contratado de la Universidad de Córdoba. Aprobado en Consejo de Gobierno en su sesión del 2 de julio de 2004. Modificaciones aprobadas por el Consejo de Gobierno en sus sesiones de 23 de julio de 2004 y 25 de junio de 2007.

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

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

sesión del 23 de julio de 2004. Modificación aprobada por el Consejo de Gobierno en su sesión de 25 de junio de 2007.

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

Medidas para facilitar la gestión eficaz de las necesidades docentes en la UCO. Aprobadas por Consejo de Gobierno en su sesión de 27 de febrero de 2008.

Procedimiento para cubrir necesidades docentes urgentes sobrevenidas. Aprobado por Consejo de Gobierno provisional de 29/11/02 y Modificado en Consejo de Gobierno de 27/02/08.

Reglamento de Concurso de Acceso a Cuerpos Docentes Universitarios en la Universidad de Córdoba. Aprobado por Consejo de Gobierno el día 26 de septiembre de 2008 y modificado en Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 2009 y 24 de julio de 2009.

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

Los usuarios pueden presentar Sugerencias, Quejas y Felicidades sobre el funcionamiento de los distintos procedimientos llevados a cabo por el Servicio de Personal y Organización Docente de la Universidad de Córdoba.

Las Sugerencias, Quejas y Felicidades son instrumentos que facilitan la participación activa del usuario en el Servicio de Personal y Organización Docente, 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.

Los modelos de Sugerencias, Quejas y Felicidades se encuentran disponibles en la página Web de la Universidad de Córdoba.

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



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

Título: Carta de Servicios

Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos

Fecha: 11/11/2011  
Edición: 01

COD: SPD-CS

Aprobado por:  
Grupo de Mejora  
22/12/11

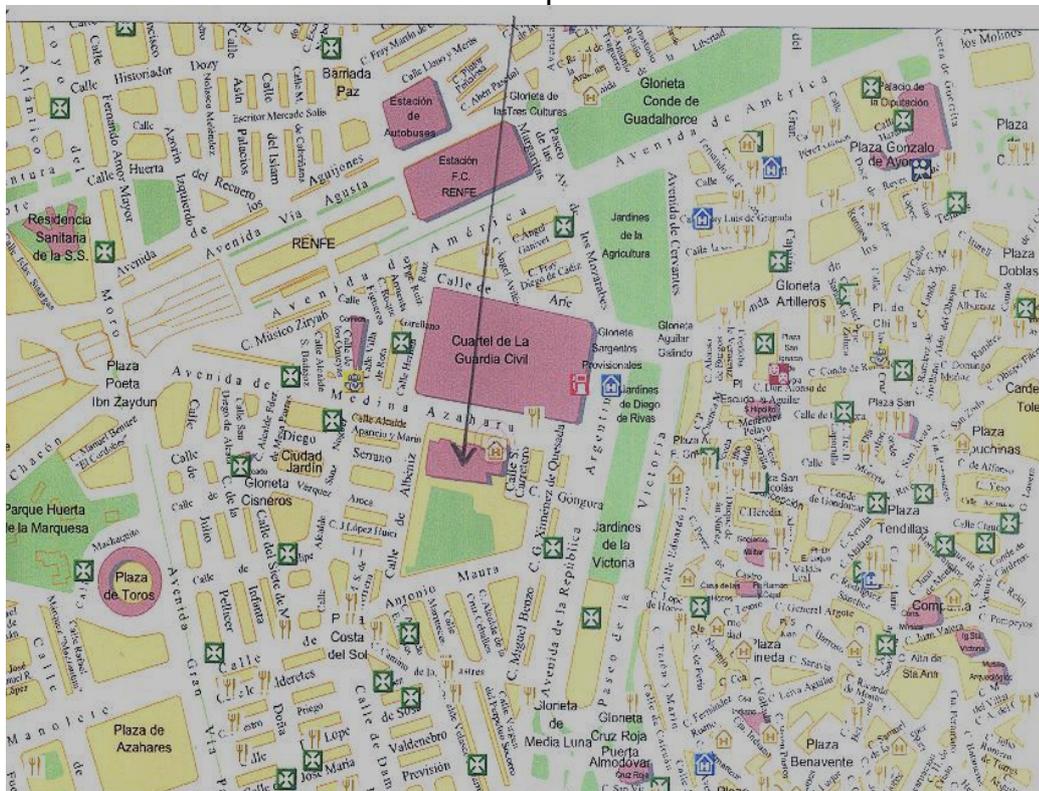
El Servicio de Personal y Organización Docente llevará el control de las Sugerencias, Quejas y Felicitaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados y adoptará las medidas que correspondan, debiendo comunicar, en el plazo de 15 días laborables, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, al usuario que presentó la Sugerencia o Queja.

A su vez existen encuestas de satisfacción tanto en la página Web como en las distintas Áreas del Servicio que podrán rellenar y que medirán el grado de satisfacción del usuario con el tratamiento recibido y la calidad de servicio que se presta.

## 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, un bello edificio neomudéjar, ubicado en el nº5 la Avenida de Medina Azahara y considerado como uno de los inmuebles emblemáticos de la ciudad.

Estamos aquí:



	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

## 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.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

### 3.1.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS Y PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN

3.1.1.- 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:

Solicitudes	Plazo máximo
Licencias y permisos	10 días
Reconocimiento de grado Reconocimiento de quinquenios	2 meses
Reconocimiento de compatibilidades y situaciones administrativas	1 mes
Certificaciones personales y hojas de servicio	2 días
Nombramientos y contratación del personal	10 días
Acción social	2 meses

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.1.2.- Compromisos en Planificación y Organización de Plantillas

- Con relación a las Relaciones de Puestos de trabajo del PAS, elaboración del documento de modificación, siempre que se disponga de la documentación necesaria, en el plazo máximo de diez días hábiles desde la comunicación por la Gerencia.
- Con relación a solicitudes de profesorado por necesidades docentes debidas a causas sobrevenidas, siempre que se disponga de la documentación necesaria, tomar decisión en el plazo máximo de tres días desde que se tiene constancia de la petición.
- Con relación a solicitudes de profesorado por necesidades docentes no urgentes, siempre que se disponga de la documentación necesaria, remisión a la Comisión de Profesorado y Organización Académica del mes de mayo de la propuesta de plazas que deban incluirse en la convocatoria ordinaria.
- Garantizar que las propuestas de estudios de grado estén de acuerdo con la normativa aplicable.
- 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 Profesorado y Organización Académica y de la Comisión de Docencia en el menor tiempo posible.

### 3.1.3.- Compromisos en Selección y Promoción Profesional.

- 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.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

- 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.
- Que las convocatorias se resuelvan en el plazo establecido por el reglamento.
- Asistencia a los diferentes tribunales y comisiones.
- Elaboración de Actas y Ejecución de acuerdos de la Comisión de Contratación.

#### 3.1.4.- Compromisos en Retribuciones y Seguridad Social.

- Facilitar la documentación para solicitar las prestaciones de Seguridad Social y otros organismos oficiales en el plazo de tres días laborables desde el hecho causante o recibo de la solicitud.
- Garantizar que el personal perciba la nómina en el mes de inicio de su prestación de servicios siempre que comience su actividad antes del día 10 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.
- Emisión de certificados en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.

#### 3.1.5.- Compromisos en Acción Social.

- Garantizar que las distintas modalidades de ayudas de fondo de Acción Social el procedimiento este especificado por escrito.
- Garantizar el pago de la ayuda en el plazo establecido ( 15 días desde la presentación, según modalidad)
- 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.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.1.6.- Compromisos en Información.

- ▣ Actualización diaria de los contenidos de la página Web del Servicio de Personal y Organización Docente de una manera clara y ordenada.
- ▣ Dar respuesta a las consultas a través de Correo electrónico en un plazo máximo de tres días hábiles.
- ▣ 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 un plazo máximo de 15 días hábiles.

### 3.2- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

#### *JEFE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL:*

- ▣ *teléfono: (+34) 957 21 8011*

#### *ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL:*

##### *DOCENTE:*

- *e-mail: personal@uco.es*
- *teléfono: (+34) 957 21 8020/ (+34) 957 21 8013*

#### *ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS:*

- *e-mail: personal@uco.es / controlhorario@uco.es*
- *teléfonos: (+34) 957 21 8078/ +34) 957 21 8015/ (+34) 957 21 8016*

#### *RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL:*

- *e-mail: retribuciones@uco.es*
- *teléfonos:(+34) 957 21 8018 / (+34) 957 21 8017*

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

**ACCIÓN SOCIAL:**

- *e-mail: accionsocial@uco.es*
- *teléfono: (+34) 957 21 2247*

**PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS Y ORGANIZACIÓN DOCENTE:**

- *teléfono: (+34) 957 21 8976*

**UNIDAD DE COORDINACIÓN Y CONTROL DE LA DOCENCIA:**

- *e-mail: coordinacióndocencia@uco.es*
- *teléfono: (+34) 957 21 8940*

**GESTIÓN SELECCIÓN:**

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

**PROYECTO META4 PEOPLE:**

- *teléfonos: (+34) 957 21 2247/ (+34) 957 21 8020*

### 3.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

*El horario normal de atención al público será de lunes a viernes de 9 a 14 horas.*

### 3.4.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El Servicio de Personal y Organización Docente 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 toner, sustitución de antiguos extintores por actuales de CO2.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.5.- INDICADORES UTILIZADOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS.

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.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.5.1.- 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.	$\text{N}^{\circ}$ de solicitudes tramitadas en menos de un mes / $\text{N}^{\circ}$ de solicitudes tramitadas X 100	Trimestral	Jefes de Sección	90% solicitudes tramitadas en tiempo máximo.
Porcentaje Certificaciones personales y hojas de servicio dentro plazo máximo dos días en un mes.	$\text{N}^{\circ}$ de solicitudes tramitadas / $\text{N}^{\circ}$ de solicitudes fuera plazo de dos días X 100	Mensual	Jefes de Sección	90% solicitudes tramitadas en tiempo máximo.
Porcentaje de Nombramientos realizados en plazo máximo de 10 días hábiles.	$\text{N}^{\circ}$ de nombramientos dentro del plazo / $\text{N}^{\circ}$ de nombramientos totales realizados X 100	Trimestral	Jefes de Sección	90 % Expedientes tramitados en tiempo máximo.
Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado.	$\text{N}^{\circ}$ de encuestas positivas/ $\text{N}^{\circ}$ total de encuestas X 100	Anual	Jefe del Servicio	90 % Eficacia en la gestión.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.5.2.- Indicadores de Planificación y Organización de Plantillas.

INDICADOR	FORMULA CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Media de días que transcurren entre la comprobación necesidad sobrevenida y la puesta a disp del vicerrector de la documentación	Nº días totales en tramitar / Nº de solicitudes	Semestral	Jefe de Sección	90% de solicitudes se tramiten dentro del plazo (3 días)
Porcentaje de consultas recibidas que se resuelven en el plazo máximo de 5 días.	$(\text{N}^\circ \text{ consultas en plazo} \times 100) / \text{N}^\circ \text{ consultas totales}$	Semestral	Jefe de Sección	90% de las consultas tramitadas a tiempo (5 días).
Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Resultado de las encuestas de satisfacción	Anual	Jefe del Servicio	90 % Eficacia en la gestión.
Porcentaje de hojas de firma de PDI del Campus de Rabanales que se mecaniza en el plazo máximo de 5 días desde su recepción.	$(\text{N}^\circ \text{ hojas de firma mecanizadas en plazo} \times 100) / \text{N}^\circ \text{ total de hojas de firma mecanizadas}$	Trimestral	Jefe de Sección	85% hojas de firma mecanizadas dentro del plazo (5 días)
Porcentaje de solicitudes para la dotación de plazas de PDI funcionario que se revisa y, en su caso, se comunican incidencias al Dpto., en el plazo máximo de 5 días desde su recepción.	$(\text{N}^\circ \text{ peticiones tramitadas en plazo} \times 100) / \text{N}^\circ \text{ total de peticiones}$	Trimestral	Jefe de Sección	85% solicitudes tramitadas dentro del plazo (5 días)

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>Edición: 01</b>
		<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.5.3.- Indicadores de Selección y Promoción Profesional.

INDICADOR	FORMULA CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de convocatorias publicadas en la Página Web y Tablón de Anuncios en el plazo de dos días a partir de su publicación en el Boletín Oficial correspondiente	Nº de convocatorias publicadas en plazo / Nº de convocatorias X100	Semestral	Jefe de Sección	95% Convocatorias se publiquen dentro del plazo establecido
% de convocatorias cuyas listas provisionales de admitidos y excluidos se publiquen en el plazo establecido legalmente	Nº de convocatorias con listas dentro del plazo / Nº total de convocatorias X 100	Anual	Jefe de Sección	75% de convocatorias cumplan el plazo legalmente establecido para publicación de listas provisionales de admitidos y excluidos
Nº de certificaciones entregadas en el plazo de tres días hábiles a partir de la recepción de la petición	Nº de certificaciones entregadas en el plazo / Nº de certificaciones solicitadas X 100	Trimestral	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.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.5.4.- Indicadores de Retribuciones y Seguridad Social.

INDICADOR	FORMULA CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de documentación facilitada para solicitar prestaciones en el plazo establecido	$\text{N}^{\circ}$ de solicitudes documentación atendidas en el plazo de tres días / $\text{N}^{\circ}$ solicitudes documentación totales X 100	Trimestral	Jefe de Negociado	90 % dentro del plazo de cinco días.
Porcentaje de personal con fecha de inicio anterior al día 10 del mes que percibe sus haberes en el mes de inicio.	$\text{N}^{\circ}$ de personas que perciben la nómina en el mes de inicio / $\text{N}^{\circ}$ total de personas contratadas antes del día 10 X 100	Semestral	Jefe de Negociado	90% del personal
Porcentaje de emisión de certificados en el plazo máximo cinco días hábiles.	$\text{N}^{\circ}$ Certificados emitidos dentro del plazo / $\text{N}^{\circ}$ total de certificados x 100	Trimestral	Responsable Retribuciones y Seguridad Social	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.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
		<b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.5.5.- 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
Nº Solicitudes tramitadas en papel	$\frac{\text{Nº de solicitudes pagadas en el plazo establecido}}{\text{Nº total de solicitudes}}$	Semestral	Responsable Acción Social	90% Solicitudes sean pagadas en el plazo establecido.
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.

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha: 11/11/2011</b>
	<b>Servicio/Unidad: Área de Recursos Humanos</b>	<b>Edición: 01</b>
		<b>COD: SPD-CS</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora 22/12/11

### 3.5.6.- Indicadores de Información.

INDICADOR	FORMULA CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	OBJETIVO
Porcentaje de Satisfacción con los contenidos Publicados en la Pagina 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 de resolución de consultas vía correo electrónico en plazo de tres días hábiles	Nº de consultas resueltas en plazo tres días hábiles/ Nº de dudas comunicadas X 100	Mensual	Jefe de Sección y Jefe de Servicio	90 % dudas resueltas en plazo máximo de tres días
Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	Resultado de las encuestas de satisfacción	Anual	Jefe de Servicio	90 % Eficacia en la gestión.