

	<h1>CARTAS DE SERVICIOS UCLM</h1>	Rev: 1 Fecha: 19/12/2014
<h2>Área de Recursos Humanos</h2>		



Datos identificativos y objetivos

El Área de Recursos Humanos se encarga de la planificación, gestión y el desarrollo de las personas que están al servicio de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante UCLM). Esta Área tiene como objetivo principal la gestión integral y el desarrollo profesional del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios de la UCLM, desde que accede a la Universidad, hasta que finaliza su vida administrativa. Tiene como principales funciones las siguientes:

- Gestionar el expediente administrativo y económico del personal de la UCLM.
- Publicar y ejecutar los procesos selectivos llevados a cabo en la Universidad.
- Diseñar, ejecutar y evaluar los planes de formación.
- Tramitar las ayudas de Acción Social del personal al servicio de la UCLM.
- Gestionar las licencias, los permisos, las vacaciones, las compatibilidades y otros procesos administrativos y económicos.
- Ofrecer un servicio de asesoramiento profesional en relación con la gestión administrativa del personal al servicio de la Universidad.

Servicios

- **Gestión de la vida profesional de los empleados de la UCLM.**

Actualización, tramitación y gestión del expediente administrativo y económico.

- **Gestión y control de licencias, permisos y vacaciones.**

Tramitación de permisos, licencias y vacaciones de los empleados y gestión de presencia del Personal de Administración y Servicios.

- **Acceso, selección y provisión de plazas.**

Elaboración de procesos selectivos del personal funcionario y laboral. Gestión, tramitación y resolución de convocatorias.

- **Información y asesoramiento sobre recursos humanos.**

Información sobre convocatorias, situaciones administrativas, reconocimiento de antigüedad y grado consolidado, méritos docentes, compatibilidad, jubilaciones, ceses, retribuciones y retenciones.

- **Ejecución de los planes de desarrollo de Recursos Humanos.**

Ejecución de los planes de carrera profesional y gestión de las políticas de desarrollo de personas: calidad docente y valoración de resultados.

- **Elaboración de informes económicos y estadísticas oficiales.**

Generación de informes requeridos por otras Áreas. Obtención de datos para las memorias y estadísticas oficiales.

- **Planificación y gestión de la formación de los empleados.**

Planificación y coordinación de los Planes de Formación del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador de la UCLM. Evaluación de las acciones formativas. Gestión de las ayudas de formación externa y homologación de acciones formativas. Generación y gestión de contenidos de formación online.

- **Oferta de servicios de formación a otras entidades de formación.**

Diseño, desarrollo y colaboración en los Planes de formación con el Grupo 9 y Escuela de Administración Regional.

- **Gestión de las ayudas de acción social de la UCLM.**

Gestión de las convocatorias de ayudas de acción social.

Usuarios

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal de administración y servicios de la UCLM.
- Personal contratado con cargo a programas de I+D.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Becarios de investigación.
- Becarios de prácticas externas.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa del Área de Recursos Humanos.
- Instituciones y administraciones públicas.

Formas de participación de los usuarios

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde el Área de Recursos Humanos tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU) ubicado en <http://cau.uclm.es>
- Buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.
- Por escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas

- **Modos de presentación**

- Electrónico:
 - Accediendo al buzón virtual ubicado en <http://cau.uclm.es>
 - Mediante correo electrónico dirigido a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Presencial: en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM o en cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública, conforme a lo establecido en la Ley 30/1992 o utilizando el formulario existente de sugerencias y depositándolo en el buzón físico ubicado en las instalaciones de las distintas oficinas del CIPE.
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en esta Carta.

- **Vías de información sobre el estado de tramitación**

- Por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

Compromisos de calidad	Indicador	Valor anual
Actualización mensual de los contenidos incluidos en el apartado de condiciones de trabajo de la intranet corporativa. 10 actualizaciones anuales.	Nº de actualizaciones de la intranet: condiciones de trabajo.	10 actualizaciones anuales.
Actualización de los cambios comunicados por los usuarios en el sistema de gestión de recursos humanos en el plazo máximo de dos días laborables, una vez comprobada la documentación que lo acredita.	% de actualizaciones realizadas en plazo.	85% en dos días laborables. 15% en cinco días laborables.
Publicación y difusión de las convocatorias de acceso a empleo público a través de la herramienta corporativa en el plazo máximo	% de convocatorias publicadas.	95% en dos días laborables.

de dos días laborables desde su publicación oficial en los medios establecidos por la normativa.		5% en tres días laborables.
Emisión de certificados expedidos por el Área en un plazo máximo de tres días laborables.	% de certificados expedidos en tiempo y forma.	85% en tres días laborables. 15% en cinco días laborables.
Resolución de compatibilidad, cuya actividad principal recae en la Universidad, en el plazo de un mes comprobada la documentación que lo acredita.	% de compatibilidades resueltas en fecha.	90% en un mes. 10% en 45 laborables.
Incorporación, para su abono en nómina de todas las órdenes de pago del Art. 83 de la LOU, cursos y asimilados y certificaciones de servicios extraordinarios que lleguen a la Unidad de Retribuciones antes del día 10 de cada mes.	% de órdenes tramitadas y abonadas en el plazo.	85% se abonan en el mes de tramitación.
Atender y resolver las dudas y sugerencias que lleguen al Área en el plazo de 5 días laborables desde su recepción.	% de solicitudes atendidas en el plazo establecido.	85% se abonan en el mes de tramitación. 15% se abonan en el mes siguiente. Excepto mes de agosto
Actualización de las incidencias en el sistema de control horario en cinco días laborables, una vez comprobada la documentación que lo acredita.	% de incidencias de control horario mecanizadas en plazo.	85% en cinco días laborables. 15% en tres días laborables
Publicar el plan de formación del Personal de Administración y Servicios en el primer trimestre de cada año.	Publicación anual del Plan de Formación.	Antes del 15 de marzo de cada año.
Mantener la media del índice de satisfacción de las acciones formativas impartidas en un 7,5.	% de acciones formativas que están igual o superando el indicador previsto de satisfacción.	75% de cumplimiento.
Publicación de las listas de admitidos y excluidos de las convocatorias de Personal Docente e Investigador en 15 días laborables desde la finalización del plazo de presentación de instancias previsto en la convocatoria o subsanación correspondiente.	% de listas de admitidos publicadas en el plazo.	90% en 15 días laborables. 10% en 20 días laborables.

Medidas de subsanación, compensación o reparación

El Director del Área de Recursos Humanos dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una explicación personalizada por parte del responsable.

Información complementaria

Direcciones electrónicas

<http://www.uclm.es/organos/gerencia/arrhh.asp>

http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado

- **Unidad responsable de la Carta de servicios:**

Dirección del Área de Recursos Humanos
Rectorado C/ Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: Gerencia.rrhh@uclm.es

- **Campus de Albacete**

Unidad de Gestión Administrativa del Campus de Albacete
Vicerrectorado Campus de Albacete. Avda. de los Estudiantes s/n. 02071 Albacete
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: ugad.ab@uclm.es

- **Campus de Ciudad Real**

Unidad de Recursos Humanos
Rectorado C/ Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: pas.rrhh@uclm.es ; pdi.rrhh@uclm.es

Unidad de Retribuciones
Rectorado C/ Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: Arearrhh.Retribuciones@uclm.es

Unidad de Desarrollo Profesional y Acción Social
Rectorado C/ Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: Unidad.DesarrolloProfesional@uclm.es

Unidad de Gestión Administrativa del Campus de Ciudad Real
Edificio de Servicios Generales. Avenida Camilo José Cela, s/n. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: ugad.cr@uclm.es

- **Campus de Cuenca**

Unidad de Gestión Administrativa del Campus de Cuenca
Vicerrectorado Campus de Cuenca. Edificio Antonio Saura. Camino del Pozuelo s/n. 16071 Cuenca
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: ugad.cu@uclm.es

- **Campus de Toledo**

Unidad de Gestión Administrativa del Campus de Toledo
Campus Tecnológico Fábrica de Armas. Avda. Carlos III s/n. 45071 Toledo
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: ugad.to@uclm.es

- **Horarios:**

El horario habitual del Área de Recursos Humanos y de atención telefónica durante los periodos lectivos es, de lunes a viernes, de 09:00 a 14:30 horas, excepto festivos y periodos vacaciones, de acuerdo con el calendario laboral del personal de administración y servicios de la UCLM. Los recursos y servicios prestados telemáticamente estarán accesibles 24 horas al día durante los 7 días de la semana.

Año de publicación, revisión y periodo de vigencia

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán junto con la misma en las direcciones:

- <https://intranet.uclm.es/servicios/rrhh.aspx>
- http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.

Para más información consulte el documento extenso de esta Carta de Servicios en
<http://www.uclm.es/organos/gerencia/arrhh.asp>