

## Indicadores de Calidad

1. Número de consultas atendidas, tanto de forma presencial como telefónicamente y a través del correo electrónico.
2. Duración total, en días empleados, en atender una solicitud.
3. Días utilizados en la tramitación de las solicitudes
4. Cumplimiento de los plazos establecidos.
5. Resultados de las encuesta de satisfacción de los usuarios
6. Número de actualizaciones de la web del Área y de visitas realizadas a la misma.
7. Revisión periódica de Plantillas y de expedientes personales.

## Cómo evaluamos nuestros servicios

1. Encuestas de medición del grado de satisfacción del usuario.
2. Plan de Mejora continua del Área, mediante la planificación, desarrollo, comprobación de resultados y aseguramiento de los mismos.
3. Revisión periódica de esta Carta de Servicios, de sus contenidos y del cumplimiento de los compromisos incluidos en ella.

## Cómo contactar con nosotros

### Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

Los clientes y usuarios disponen de un teléfono de atención en cada una de las Secciones del Servicio de RR.HH., donde pueden comunicar en horario de oficina, las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas.

Igualmente, el servicio cuenta con diferentes direcciones de correo electrónico y postal (para cada Sección), a través de ellas, los usuarios pueden remitir cualquier cuestión relacionada con los servicios prestados.

## Cómo localizarnos

Avda. Teniente Flomesta, 5 Edif. Convalecencia, 30003 Murcia	
Área de Recursos Humanos	Tel. 868 883573 <a href="mailto:mnza@um.es">mnza@um.es</a>
Servicio de Gestión de P.A.S. y de Proyectos de Investigación	Tel.: 868 883561 <a href="mailto:maan@um.es">maan@um.es</a>
Sección de Selección de P.A.S. y de Personal de Proyectos	Tel.: 868 883686 <a href="mailto:fhc@um.es">fhc@um.es</a>
Sección de Gestión de P.A.S.	Tel.: 868 883690 <a href="mailto:jpr@um.es">jpr@um.es</a>
Sección de Personal Laboral y de Personal de Proyectos	Tel.: 868 883560 <a href="mailto:jrr@um.es">jrr@um.es</a>

C/ Escopeteros, Edif. Viamar, Bajo 30003 Murcia	
Servicio de Gestión de P.D.I.	Tel.: 868 883568 <a href="mailto:arl@um.es">arl@um.es</a>
Sección de Selección de P.D.I.	Tel.: 868 883608 <a href="mailto:dmi@um.es">dmi@um.es</a>
Sección de Gestión de Personal Docente e Investigador Funcionario	Tel.: 868 883563 <a href="mailto:mvgg@um.es">mvgg@um.es</a>
Sección de Gestión de Personal Docente e Investigador Contratado	Tel.: 868 883566 <a href="mailto:mdrc@um.es">mdrc@um.es</a>
Sección de Formación	Tel.: 868 884303 <a href="mailto:amj@um.es">amj@um.es</a>

C/ Escopeteros, nº 11 - 30003 Murcia	
Servicio de Coordinación de RR.HH. y Retribuciones	Tel.: 868 883570 <a href="mailto:ecg@um.es">ecg@um.es</a>
Sección de Nóminas	Tel.: 868 883575 <a href="mailto:amgn@um.es">amgn@um.es</a>
Sección de Seguridad Social y Acción Social	Tel.: 868 883570 <a href="mailto:ecg@um.es">ecg@um.es</a>



# Carta de Servicios

Área de Recursos Humanos

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

El responsable de esta Carta de Servicios y su contenido es el Comité de Calidad del Área de Recursos Humanos

Realizar la gestión de los Recursos Humanos de la Universidad de Murcia que incluye, entre otras, las funciones de selección, formación, retribuciones, seguridad social, etc., tanto del personal docente como del personal de administración y servicios, con el fin, de un lado, de disponer de una plantilla adecuada para la consecución en los fines de la Universidad, y de otro el seguimiento y actualización de la vida administrativa de todo el personal.

## Misión de la Unidad

Planificar, y gestionar los Recursos Humanos de la Universidad, con pleno respeto a la legalidad vigente y siguiendo las directrices de la Política de Personal del Consejo de Dirección.

## Normativa reguladora

[www.um.es/pas/normas](http://www.um.es/pas/normas)

[www.um.es/pdi/normas](http://www.um.es/pdi/normas)

## Derechos de los usuarios

Sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, los usuarios del Área tendrán derecho a:

- Ser atendidos directa y personalmente, bien de forma presencial, telefónica o vía correo electrónico, con respeto y deferencia por el personal del Área.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte, y a identificar a las autoridades y empleados públicos bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Exigir responsabilidades de la Administración Universitaria y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Normativa Reguladora de Protección de Datos de Carácter personal.

### Servicios de información

- Difusión de las convocatorias de selección y concursos para la provisión de plazas. Atención, información y asesoramiento personalizado durante los procesos.
- Difusión de la convocatoria de Ayuda de Acción Social.
- Difusión de la normativa referida al personal de la UMU.
- Atención personalizada y asesoramiento sobre la gestión llevada a cabo en las Secciones de PDI, PAS, Nóminas, Seguridad Social y Acción Social, Selección y formación y Personal Laboral y Proyectos de Investigación, así como otros temas en los que participe.
- Difusión de los Planes de Formación del PAS.

### Servicios de gestión

- Gestión de los procesos de selección y concursos para la provisión de puestos de trabajo.
- Gestión de los procesos que afectan a la vida administrativa del personal de la UMU (PDI, PAS, Personal de Apoyo a la Investigación): nombramientos, contratos, reconocimientos de antigüedad, compatibilidades, licencias, permisos, ceses, certificaciones, jubilaciones...
- Gestión de la Convocatoria de Ayudas de Acción Social y Plan de Pensiones.
- Gestión de Plantillas y Relaciones de Puestos de Trabajo.
- Elaboración de las nóminas de personal de la UMU, retenciones a cuenta IRPF, cotizaciones a la Seguridad Social, Derechos Pasivos y MUFACE, gestión de anticipos de haberes.
- Gestión de los Planes de Formación del PAS.
- Tramitación de las propuestas de pagos extraordinarios del PAS.
- Gestión del profesorado vinculado en colaboración con el Servicio Murciano de Salud.

Nuestro compromiso se dirige a facilitar a nuestros usuarios, especialmente al Personal de la UMU, el ejercicio efectivo de sus derechos, prestarle atención y asesoramiento personalizado, reducir los plazos establecidos en los procedimientos en materia de Personal, y mejorar de forma continua los servicios ofrecidos.

- Difundir las convocatorias de selección, promoción, concursos, por correo electrónico y a través de la web dando respuesta a las consultas de asesoramiento que se planteen, en un plazo de 24 horas.
- Remitir para su publicación en la web las resoluciones de los procesos selectivos en un plazo de 24 horas a partir de su recepción en la unidad.
- Difundir la convocatoria de Ayuda de Acción Social, por correo y a través de la web dando respuesta a las consultas de asesoramiento que se planteen, en un plazo de 24 horas.
- Envío de mensajes a todo el PAS/PDI cuando se produzca una modificación relevante en la normativa que les afecte.
- Contestar las consultas/solicitudes recibidas, excepto si requieren informe superior o jurídico:
  - Las realizadas "in situ", de modo inmediato.
  - Las recibidas por correo electrónico, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
  - Las recibidas por correo ordinario, en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde su recepción.
- Expedir certificados y hojas de servicio in situ o emitirlos en un plazo de 2 días hábiles desde su petición.
- Resolver las Ayudas de Acción Social de nuestra competencia en el mes siguiente a la finalización del plazo y/o presentación de solicitudes.
- Mantenimiento actualizado de los expedientes personales.
- Mantenimiento actualizado de las Plantillas.
- Mantenimiento actualizado de la WEB del Área y comprobación del nº de visitas a la misma.
- Comprobar la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios del Área.