



VNIVERSIDAD  
D SALAMANCA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

## CARTA DE SERVICIOS

### SERVICIO DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

(Aprobada por la Comisión de Planificación y Coordinación, delegada del Consejo de Gobierno, en su sesión de 15 de julio de 2014)

Personal que integra el Servicio de PAS 2014

---

### **PRESENTACIÓN**

La atención de la gestión universitaria y la satisfacción de los servicios que el PAS proporciona al conjunto de la comunidad universitaria y, por ende, a la sociedad en general, requiere de un personal cualificado, bien organizado e implicado, con capacidad para responder a las exigencias de un contexto en constante cambio y con un alto nivel de exigencia.

Para ello, a las funciones características de administración ordinaria, seguimiento y actualización del expediente administrativo del personal de administración y servicios, se une la gestión de otras (como la planificación, selección, formación, evaluación, etc. del personal y los servicios) que, si bien en un concepto tradicional de la gestión de personal se asimilaban a la administración ordinaria, incorporan e integran una dimensión de Política de Personal de la Universidad que requiere de una acción continuada en el tiempo orientada al desarrollo de los recursos humanos.

El Servicio de Personal de Administración y Servicios, en adelante Servicio de PAS, es el encargado tanto de la administración ordinaria del personal de administración y servicios de la Universidad como de la planificación del mismo para conformar una estructura bien organizada de unidades que proporcionen el mejor servicio posible, de su selección atendiendo a criterios de idoneidad y profesionalidad y transparencia de los procesos e imparcialidad e independencia de los tribunales, y de su desarrollo mediante la evaluación continua del personal y los servicios en que se integra y la formación para la mejora.

Con esta finalidad el Consejo de Gobierno de la Universidad ha aprobado recientemente una nueva estructura del Servicio, que conforma dos áreas de gestión diferenciadas, una para la administración ordinaria del personal y otra para la planificación y el desarrollo del personal, de acuerdo con las directrices del Programa de Mejora de la Calidad 2013-2018 aprobado por el Consejo de Gobierno el 26/09/2013 en desarrollo del Plan Estratégico General de la Universidad.



**Luis J. Mediero Oslé**  
**Gerente de la Universidad de Salamanca**

## CARTA DE SERVICIOS. Servicio de PAS

### MISIÓN

El Servicio de PAS tiene como misión gestionar la vida administrativa o laboral del PAS, desde su acceso a la Universidad hasta la finalización de su vinculación laboral, impulsando su mejora y desarrollo 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, velando por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los procedimientos de su competencia.

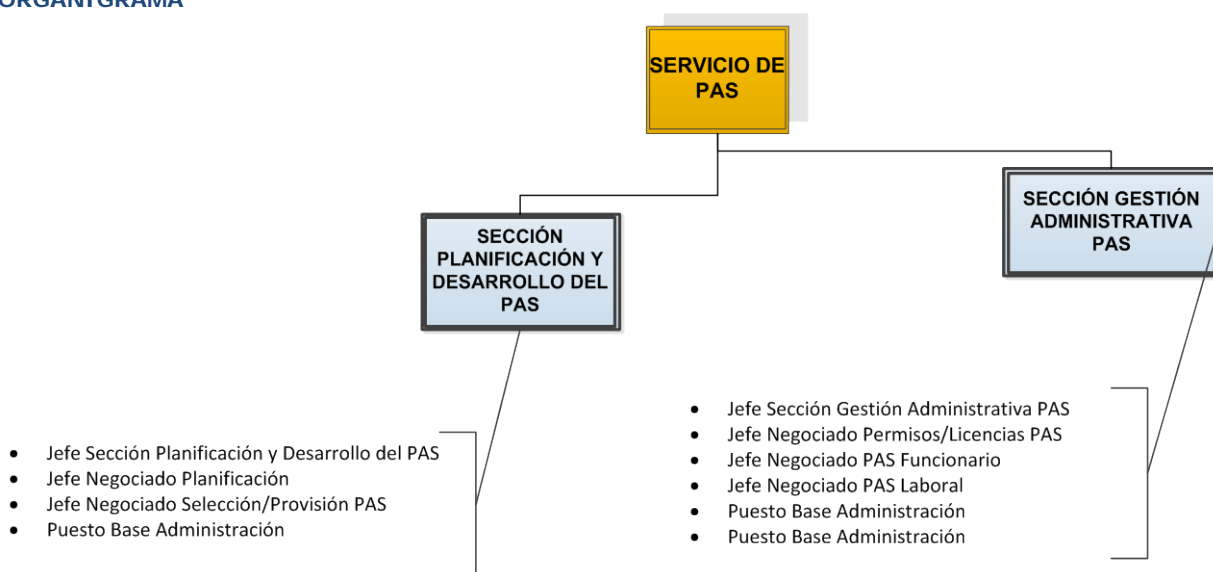
### VISIÓN

Conformar un Servicio que se caracterice por la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, colaborando de manera eficaz en las líneas estratégicas de la Universidad, que contribuya a la implicación de los empleados con la institución, procurando que las personas tengan las competencias necesarias en el momento preciso y con un compromiso permanente por la calidad y la mejora continua.

### VALORES

- Trabajo en equipo y cooperación.
- Implicación de las personas.
- Preocupación por la calidad y mejora continua.
- Transparencia y rendición de cuentas de todas nuestras actividades.
- Responsabilidad en la gestión de los recursos.
- Respeto al entorno, a las personas.
- Respeto a la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que integran el servicio y de los usuarios.
- Respeto al medio ambiente

### ORGANIGRAMA



### **PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS**

#### **Servicios de información**

- Información, asistencia y orientación general, en nuestra oficina, en horario de atención al público, de lunes a viernes de 8 a 15h., y de lunes a jueves de 16 a 19h..
- Información en internet <http://www.usal.es/webusal/node/2650> disponible 24 horas, y donde se presta el siguiente servicio:
  - Difusión de las convocatorias de selección y concursos para la provisión de plazas. Atención, información y asesoramiento personalizado durante los procesos.
  - Difusión de la normativa referida al personal de administración y servicios de la USAL.
  - Difusión de los planes de formación del PAS.

#### **Servicios de gestión**

- Planificación de plantillas y elaboración de RPTs, participando en las diferentes negociaciones con los órganos de representación sindical y la gerencia, dando soporte administrativo a las mismas durante todo el proceso hasta la publicación de las mismas.
- Elaboración de convocatorias y gestión de los procedimientos de selección y provisión de puestos de trabajo con personal fijo o temporal.
- Gestión ordinaria del personal (vacaciones, permisos, control horario, situaciones administrativas, contratos y nombramientos, trienios,...)
- Participación en las negociaciones previas relativas al conjunto de condiciones laborales del PAS y su gestión y aplicación posterior.
- Determinación de las necesidades de desarrollo y formación del PAS, planificación y gestión de la formación del PAS.
- Participación en la elaboración y gestión de un sistema de evaluación del desempeño del PAS.

#### **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en el Servicio de PAS de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser atendidos con respeto y deferencia por parte del personal de la unidad.
- Confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que sea parte.
- Obtener una orientación positiva.

### NORMATIVA REGULADORA

<http://www.usal.es/webusal/node/2741>

### CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS

Nuestro compromiso se dirige a facilitar a nuestros usuarios, especialmente al personal de la USAL, 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.
- Difundir mediante 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.
- Envío de mensajes a todo el PAS cuando se produzca una modificación relevante en la normativa que les afecte.
- Contestar las consultas/solicitudes recibidas, excepto si requieren resolución superior o informe 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.
- Mantenimiento actualizado de los expedientes personales.
- Mantenimiento actualizado de las plantillas.
- Mantenimiento actualizado de la web del Servicio y comprobación del número de visitas a la misma.
- Comprobar la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios de la unidad.

## CARTA DE SERVICIOS. Servicio de PAS

### INDICADORES DE RESULTADOS

SERVICIO PRESTADO	RESULTADOS	CALIDAD
<b>Procesos Selectivos PAS</b>	Nº convocatorias resueltas	Nivel de satisfacción del usuario
	Nº puestos de trabajo adjudicados y desiertos	Nivel de satisfacción de los candidatos Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso Nº de recursos o quejas estimados (por gestión administrativa del proceso de selección).
<b>Procesos de Provisión PAS</b>	Nº convocatorias resueltas	Nivel de satisfacción del usuario
	Nº puestos de trabajo adjudicados y desiertos	Nivel de satisfacción de los candidatos Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso Nº de recursos o quejas estimados (por gestión administrativa del proceso de provisión).
<b>Incorporación y contratación de PAS</b>	Nº de tomas de posesión efectuadas	Nivel de satisfacción del usuario
	Nº de contratos formalizados	Nivel de satisfacción de los candidatos a incorporar
	Nº de nombramientos formalizados	Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso
<b>Mantenimiento actualizado de las relaciones de puestos de trabajo</b>	Nº de modificaciones incorporadas en la RPT de PAS funcionario	Nivel de satisfacción del usuario
	Nº de modificaciones incorporadas en la RPT de PAS laboral	Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso Nº de quejas y reclamaciones relativas a la prestación del servicio
<b>Tramitación de situaciones administrativas</b>	Nº de expedientes tramitados	Nivel de satisfacción del usuario Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso
<b>Tramitación de compatibilidades</b>	Nº de compatibilidades resueltas (solicitudes e informes)	Nivel de satisfacción del usuario
		Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso
		Nº de quejas y reclamaciones relativas a la prestación del servicio
<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>CALIDAD</b>
<b>Tramitación de permisos y licencias</b>	Nº de permisos y licencias tramitados	Nivel de satisfacción del usuario
		Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso
		Nº de quejas y reclamaciones relativas a la prestación del servicio

## CARTA DE SERVICIOS. Servicio de PAS

<b>Planificación y gestión de la formación del PAS</b>	Nº de cursos de formación con contenido diferenciado realizados por el PAS	Nivel de satisfacción del usuario con el Plan de Formación
	Nº de horas de formación con contenido diferenciado realizados por el PAS	Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso
	Porcentaje de los colectivos a los que se dirige la formación	
<b>Oferta de formación para el PAS</b>	Nº de certificados emitidos	Nivel de satisfacción del usuario con la formación recibida
	Nº de cursos de formación con contenido diferenciado realizados por el PAS	Nivel de satisfacción del usuario con el Plan de Formación
	Nº de horas de formación con contenido diferenciado realizados por el PAS	Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso

### COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la unidad. <http://qualitas.usal.es/sugerencias.php>

En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.

Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la unidad, serán difundidas periódicamente.

### DÓNDE ESTAMOS Y QUIÉNES SOMOS

Servicio de Personal de Administración y Servicios - Universidad de Salamanca

Dirección:

Patio de Escuelas 1, 37008 - Salamanca - España ([ver mapa](#))

Teléfonos:

923 29 45 00 - 923 29 44 00

Faxes:

Sin faxes

Correos:

[pas@usal.es](mailto:pas@usal.es)

ALONSO CORDERO, MARÍA TERESA

Ext.: 1153 - Correo electrónico: [tac@usal.es](mailto:tac@usal.es)

BOLUDA LÓPEZ, CARLOS

Ext.: 1229 - Correo electrónico: [cboluda@usal.es](mailto:cboluda@usal.es)

CURTO JIMÉNEZ, MARÍA JESÚS

Ext.: 1127 - Correo electrónico: [mariaacj@usal.es](mailto:mariaacj@usal.es)

GUTIÉRREZ SANTOS, SEBASTIÁN

Ext.: 1229 - Correo electrónico: [chanete@usal.es](mailto:chanete@usal.es)

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, MARÍA ÁNGELES

Ext.: 1284 - Correo electrónico: [marianhg@usal.es](mailto:marianhg@usal.es)

LEAL SÁNCHEZ, MARÍA BEGOÑA

Ext.: 1127 - Correo electrónico: [bleal@usal.es](mailto:bleal@usal.es)

TABERNEO HERNÁNDEZ, MARÍA DE LA FE

Ext.: 1284 - Correo electrónico: [mariafe@usal.es](mailto:mariafe@usal.es)

VICENTE DEL ARCO, MARÍA DEL CARMEN

Ext.: 1157 - Correo electrónico: [cva@usal.es](mailto:cva@usal.es)

YENES SÁNCHEZ, MARTÍN

Ext.: 1229 - Correo electrónico: [yenes@usal.es](mailto:yenes@usal.es)