





DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS	
		Fecha: 28-02-2024 Versión 04

CARTA DE SERVICIOS UNE 93200:2008

SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS





ELABORADO	Comité Multidisciplinar para la Carta de Servicios.
APROBADO	Comisión de Dirección del Departamento de Salud de 28 de febrero de 2024

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
 <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p>	<p>CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</p>	 <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanidad</p>
		<p>Fecha: 28-02-2024 Versión 04</p>

Índice

1. Introducción.....	3
2. Presentación del Servicio de Recursos Humanos	4
3. Estrategia del Servicio de Recursos Humanos: misión, visión y valores.....	5
4. Servicios prestados	8
4.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	8
4.2. CONTRATACIÓN.....	9
4.3. ÁREA JURÍDICA	10
4.4. NÓMINAS.....	11
5. Sistema de colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios	13
6. Sistema de reclamaciones, sugerencias, quejas y felicitaciones.	13
7. Derechos y deberes de los usuarios.....	14
8. Legislación aplicable.	14
9. Contacto	14
9.1. DIRECTORIO DE TELÉFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO	15

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	<p>CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</p>	
		<p>Fecha: 28-02-2024 Versión 04</p>



1. Introducción

El objetivo de la Carta de Servicios según la Norma UNE 93200:2008, es comunicar a sus usuarios los servicios que presta cualquier organización y los compromisos que asumen en su prestación, convirtiéndose en una iniciativa fundamental para la mejora de la gestión del servicio.

Las cartas de servicios representan un soporte fundamental en la mejora continua, facilitando las relaciones con los usuarios y sirviendo para definir estándares de servicio, permitiendo establecer objetivos ambiciosos que logren el mayor impacto posible en los usuarios:

- Demostrando su compromiso con el usuario mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más le interesan.
- Orientando a las personas de la organización hacia la satisfacción del usuario como uno de los valores centrales de la actividad.
- Reorientando las actividades de la organización hacia las que aportan más valor al usuario.

Por este motivo, el Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Salud de Valencia Clínic – Malvarrosa, consciente de la importancia que tiene la Gestión de la Calidad para garantizar un correcto funcionamiento interno, y una buena percepción de los usuarios sobre el servicio prestado, ha decidido diseñar esta Carta de Servicios y someterla a su evaluación por un organismo independiente de certificación.

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	<p>CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</p>	
		<p>Fecha: 28-02-2024 Versión 04</p>

2. Presentación del Servicio de Recursos Humanos

El Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Salud de Valencia Clínico-Malvarrosa gestiona la tramitación administrativa de las diferentes situaciones relacionadas con los trabajadores, así como su relación con la empresa durante toda su vida laboral en esta Administración. Al ser centros de gasto de diferentes y estar ubicados en centros diferenciados, su coordinación se realiza desde el Servicio ubicado en el Hospital Clínico Universitario de Valencia.



Por una mejor funcionalidad se hace necesario la división en varias **Unidades** diferenciadas para hacer más ágil y eficaz su cometido.

Dichas Unidades, aunque distintas en sus funciones, están interrelacionadas con el resto para hacer que el Servicio funcione con el nivel de calidad requerido en todas y cada una de las necesidades planteadas por los trabajadores.

El Servicio atiende y da respuesta a los requerimientos y solicitudes por parte de las Direcciones del Departamento, así como las distintas Jefaturas de los Servicios Asistenciales y de Gestión y que precisan de datos e información para gestionar más fácilmente sus unidades, y también atiende a las solicitudes de los trabajadores del departamento.

Las Unidades que integran el Servicio de Personal son las siguientes:

- Unidad de Gestión de Personal
- Unidad de Contratación de Personal del Departamento
- Área Jurídica
- Unidad de Retribuciones
- Unidad de Gestión del personal administrativo

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	<p>CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</p>	
		<p>Fecha: 28-02-2024 Versión 04</p>

3. Estrategia del Servicio de Recursos Humanos: misión, visión y valores.



La **MISIÓN** del Servicio de Recursos Humanos es la de la gestión de los procesos administrativos y la atención a los trabajadores y trabajadoras del Departamento de Salud Valencia Clínico-Malvarrosa, facilitándoles el ejercicio de sus derechos laborales, ofreciéndoles soluciones y respuestas profesionales y eficaces que procuren su satisfacción, atendiendo al desarrollo de la política de personal de la Dirección y de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Para ello se encarga de planificar y ejecutar los procesos de selección y provisión de puestos de trabajo, gestionando el nombramiento y contratación de todo el personal, el pago de las retribuciones y cotizaciones sociales, así como todas las incidencias que afectan a la vida laboral del mismo.

La **VISIÓN** del Servicio de Recursos Humanos es aspirar a ser una unidad de referencia en la gestión de los recursos humanos del Departamento basada en un modelo participativo y de gestión del conocimiento que permita una gestión eficaz de los conocimientos, actitudes y competencias de sus componentes.

Los **VALORES** que guían a los componentes del Servicio de Recursos Humanos para el cumplimiento de su cometido son los siguientes:

- ✓ Principio de legalidad: actuamos sometidos a la normativa vigente en todas las actuaciones.
- ✓ Servicio Público: trabajamos para el personal del Departamento, y comprometidos con el servicio de los intereses generales.

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	<p>CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</p>	 <p>Fecha: 28-02-2024 Versión 04</p>

- ✓ Trabajo en equipo y respeto mutuo, a través de la cooperación y el trabajo conjunto entre todos los profesionales, la consideración y respeto de todas las opiniones. Todos los trabajadores cumplimos un papel importante, cualquiera que sea su categoría profesional, ya que todos somos necesarios.
- ✓ Gestión del conocimiento: situamos a los recursos humanos como el principal activo del Servicio que sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información y las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos. Pretendemos transferir el conocimiento y experiencia adquirido al resto de la organización de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible.
- ✓ Formación continua: en nuestra condición de empleados públicos, estamos comprometidos en adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar nuestras funciones. Para eso estaremos actualizados permanentemente en los conocimientos necesarios, sobre todo de la normativa y de los procedimientos administrativos vigentes.
- ✓ Adaptación a los cambios: nuestro Servicio está integrado por diversas secciones en constante cambio. Existen múltiples procesos administrativos que van evolucionando para adaptarlos a las respuestas que debemos dar a los trabajadores. Por ello, es imprescindible que actuemos con flexibilidad ante estos cambios.
- ✓ Vocación y compromiso en el trabajo diario orientado al cumplimiento de los objetivos del Servicio y del Departamento de Salud en todas las vertientes.
- ✓ Ética, honestidad y transparencia: en cuanto que nuestras actuaciones se dirigen básicamente a las personas, nos comprometemos a que estén basadas en principios y valores éticos, destacando la honestidad, neutralidad, confidencialidad y transparencia, garantizando el acceso del personal a la información que precise, y dejando constancia de los actos administrativos en los que intervenimos.

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA





**CARTA DE SERVICIOS
SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS**



**Fecha: 28-02-2024
Versión 04**

- ✓ Actuación profesional y de calidad: estamos comprometidos en ser eficientes y eficaces para alcanzar los niveles de calidad que se nos requiere, adoptando la gestión por procesos para alcanzar mejor nuestros resultados.

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
 <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p>	<p>CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</p>	 <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanidad</p>
		<p>Fecha: 28-02-2024 Versión 04</p>

4. Servicios prestados

4.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



De forma general las funciones realizadas por el área de Gestión de Recursos Humanos son las siguientes:

1. Gestión de licencias y permisos.
2. Gestión del absentismo y colaboración con la Unidad de PRL.
3. Gestión de certificados.
4. Gestión de la plantilla y situaciones administrativas.
5. Prórrogas en el servicio activo.
6. Coordinación, interlocución y formación respecto la aplicación GESTUR (programa de gestión de turnos de personal) en todo el Departamento
7. Otras gestiones del Servicio: información y relaciones con sindicatos y Junta de Personal, seguimiento de convocatorias de huelgas, seguimiento y gestión de elecciones sindicales, tramitación y gestión de la productividad variable, mantenimiento y actualización en la intranet del Departamento.

USUARIOS: trabajadores de Atención Primaria y de Atención Especializada adscritos a los centros sanitarios del Departamento de Salud Valencia Clínico-Malvarrosa.

COMPROMISOS:

Compromiso	Indicador	Objetivo
1. Mantener actualizada en la intranet los formularios, relacionados con la gestión de Recursos Humanos propios del Dpto. de Salud que afecten a los trabajadores. (Fecha de revisión inferior a 6 meses).	% de procedimientos actualizados disponibles	≥ 90%

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS	
		Fecha: 28-02-2024 Versión 04

Compromiso	Indicador	Objetivo
2. Entrega de certificados de tiempo trabajado de forma electrónica en menos de 48 h hábiles desde la recepción de la petición por parte del trabajador.	% de envíos ≤ 48 h. hábiles	≥ 95%
3. Entrega de certificados de empresa para SEPE o INSS en un tiempo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la petición por parte del trabajador.	% de envíos ≤ 15 días hábiles	≥ 95%

4.2. CONTRATACIÓN



De forma general los procesos realizados por el Área de Contratación de Recursos Humanos son los siguientes:

1. Incorporación del personal estatutario (temporal y fijo), laboral en formación y funcionario
2. Cese de personal estatutario (temporal y fijo), laboral en formación y funcionario
3. Situaciones administrativas del personal (excedencia, reingresos...)
4. Otras situaciones del personal relacionadas con la conciliación familiar

USUARIOS: trabajadores de Atención Primaria y de Atención Especializada adscritos a los centros sanitarios del Departamento de Salud Valencia Clínic-Malvarrosa.

COMPROMISOS:

Compromiso	Indicador	Objetivo
4. Atención en mostrador de 7:30 h. a 15:00 h. de lunes a viernes a todo el personal que acuda a consultar/gestionar asuntos relativos con Recursos Humanos.	Tiempo de espera media	< 15 min.



DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS	
		Fecha: 28-02-2024 Versión 04

Compromiso	Indicador	Objetivo
5. Gestionar los ceses en bolsa de trabajo en un máximo de 24 h. para que el trabajador esté disponible en bolsa.	% de reclamaciones estimatorias presentadas por el usuario por incumplimiento de la comunicación de los ceses de los contratos a la bolsa de trabajo temporal respecto a contrataciones en periodo	< 1%
6. Entrega de tarjeta identificativa al personal de forma inmediata a su solicitud, por alta, modificación deterioro o extravío.	Entrega inmediata de tarjeta identificativa	100%
7. Mantener actualizados en intranet, los protocolos y procedimientos de Recursos Humanos propios del Dpto. de Salud que afecten a los trabajadores (Fecha de revisión inferior a 6 meses).	% de procedimientos actualizados disponibles	≥ 90%

4.3. ÁREA JURÍDICA

De forma general, las funciones del Área Jurídica de Recursos Humanos son las siguientes:

1. Emisión de informes
2. Informaciones previas y expedientes disciplinarios
3. Expedientes de compatibilidad
4. Complementos de pensión de jubilación
5. Expedientes de responsabilidad civil y subsidiaria derivada de delito
6. Expedientes de responsabilidad patrimonial
7. Expedientes de indemnización por daños en bienes propios del personal
8. Expedientes de agresiones sufridas por el personal de instituciones sanitarias
9. Expedientes de declaración de lesividad
10. Resoluciones referentes a reclamaciones/solicitudes de los trabajadores/as
11. Requerimientos judiciales de historias clínicas
12. Notificaciones

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS	
		Fecha: 28-02-2024 Versión 04

13. Ejecución de sentencias

USUARIOS: trabajadores de Atención Primaria y de Atención Especializada adscritos a los centros sanitarios del Departamento de Salud Valencia Clínico-Malvarrosa.



COMPROMISOS:

Compromiso	Indicador	Objetivo
8. Responder antes de 1 mes a todas las solicitudes de reducciones de jornada retribuidas, y antes de 2 meses a todas las solicitudes reducciones de jornada sin retribución.	% solicitudes de reducciones de jornada retribuidas respondidas en plazo ≤ 1 mes	100%
	% solicitudes de reducciones de jornada no retribuidas respondidas en plazo ≤ 2 meses	100%

4.4. NÓMINAS

De forma general, las funciones del Área de Nóminas de Recursos Humanos son las siguientes:

1. Gestión de altas y bajas en sistema de retribuciones
2. Liquidaciones de libranzas y vacaciones
3. Reconocimiento de servicios previos
4. Reconocimiento de trienios
5. Atención continuada
6. Gestión de la incapacidad temporal
7. Retenciones judiciales y administrativas



DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS	
		Fecha: 28-02-2024 Versión 04

8. Tramitación de los expedientes de reintegro de haberes
9. Carrera y Desarrollo Profesional
10. Confección de certificados
11. Otras tareas

USUARIOS: trabajadores de Atención Primaria y de Atención Especializada adscritos a los centros sanitarios del Departamento de Salud Valencia Clínico-Malvarrosa.

COMPROMISOS:

Compromiso	Indicador	Objetivo
9. Cumplimiento de los plazos establecidos por el calendario oficial de nóminas establecido para la remisión a la Intervención de la Consellería de Sanidad de relaciones e incidencias de nómina.	% de relaciones en plazo	≥ 98%
	% de incidencias en plazo	≥ 98%
10. Eficacia en la elaboración de relaciones e incidencias de nómina remitidas mensualmente a la Intervención de la Consellería de Sanidad.	% de relaciones aceptadas por intervención	≥ 98%
	% de incidencias aceptadas por intervención	≥ 98%
11. Subsanación de rechazos fiscales en Intervención en un plazo de 24 h.	% de incumplimientos subsanados en 24 h.	100%
12. En el caso de impagos iguales o superiores a 200 €, comunicación al trabajador en un plazo máximo de 48 h. posteriores a la fecha de ingreso de la nómina, con el compromiso de regularización en la nómina siguiente.	% de los impagos comunicados antes del ingreso de la nómina	100%

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS	
		Fecha: 28-02-2024 Versión 04

Compromiso	Indicador	Objetivo
13. Adecuar el proceso de Cotización de los trabajadores a la normativa vigente en Seguridad Social, minimizando el número de errores en la conciliación a través de SILTRA.	% de incidencias de errores de conciliación.	<2,5%



5. Sistema de colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios

Los trabajadores de Atención Primaria y de Atención Especializada adscritos a los centros sanitarios del Departamento de Salud Valencia Clínic-Malvarrosa, podrán participar en la mejora de los servicios prestados por el Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Salud Valencia Clínic-Malvarrosa, mediante la dirección de **correo electrónico** para sugerencias, quejas y felicitaciones: inforecursoshumanos_hcv@gva.es.

Asimismo, los usuarios podrán expresar su opinión en las **encuestas de satisfacción** que se emitirán periódicamente.

6. Sistema de reclamaciones, sugerencias, quejas y felicitaciones.

Los trabajadores de Atención Primaria y de Atención Especializada adscritos a los centros sanitarios del Departamento de Salud Valencia Clínic-Malvarrosa, podrán dirigir sus **sugerencias, quejas y felicitaciones** con relación a los servicios prestados por el Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Salud Valencia Clínic-Malvarrosa, mediante formulario específico, remitido a la siguiente dirección de **correo electrónico**: inforecursoshumanos_hcv@gva.es.

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
 <p>DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA CLÍNIC-LA MALVA-ROSA</p>	<p>CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS</p>	 <p>GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanidad</p>
		<p>Fecha: 28-02-2024 Versión 04</p>

En un plazo de 30 días naturales, el usuario recibirá respuesta a su comunicación.

En el caso de que el usuario quiera presentar una **reclamación administrativa**, podrá hacerlo mediante el formulario habilitado a tal efecto a través de **registro de entrada**.

El usuario recibirá respuesta a su reclamación en el plazo legalmente establecido.

7. Derechos y deberes de los usuarios.

Los derechos y deberes de los usuarios se desarrollan en los artículos 17 a 20 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, disponible en la intranet.

8. Legislación aplicable.

La legislación aplicable a las áreas incluidas en esta carta de trabajo se encuentra disponible en la intranet en el apartado “Profesionales/Recursos Humanos”.

9. Contacto.

DEPARTAMENTO DE SALUD DE VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA



Servicio de Recursos Humanos

Avenida Blasco Ibáñez nº 17

46010 Valencia

<http://clinicomalvarrosa.san.gva.es/portada>



DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA		
	CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS	
		Fecha: 28-02-2024 Versión 04

9.1. DIRECTORIO DE TELÉFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO

Contacto	Teléfono	Correo Electrónico
Jefa de Servicio	961 - 973566	abellan_lui@gva.es
Jefe de Sección (Nóminas)	961 - 973572	Grancha_des@gva.es

Nóminas H. Clínico Nóminas H. Malvarrosa	Teléfono	Correo Electrónico
T. Función Administrativa	436098	personalnominas_hcv@gva.es
Primaria	961- 973575	
Primaria y Desarrollo Profesional	961- 973576	
Carrera y Desarrollo Profesional	961- 972638	
Carrera y Desarrollo Profesional	961- 972637	
Trienios	436096	
Atención Continuada	436095	
Atención Continuada	436665	
Altas, bajas IT, Contratos	436098	
Altas, bajas IT, Contratos	436093	
Nóminas Hospital Malvarrosa	436097	

Gestión Administrativa	Teléfono	Correo Electrónico
Jefe de Grupo	961- 973580	personal_hcv@gva.es
Certificados SEPE/INSS	436102	

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA



**CARTA DE SERVICIOS
SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS**



**Fecha: 28-02-2024
Versión 04**

Gestión Administrativa	Teléfono	Correo Electrónico
Compatibilidad/Certif. servicios prestados	436100	personalprimaria_hcv@gva.es
Altas, Bajas IT	436101	
Permisos	436099	
Primaria	961-973581	

Contratación H. Clínico / H. Malvarrosa	Teléfono	Correo Electrónico
Jefe de Grupo	961 -973568	personal_hcv@gva.es
Jefe de Grupo	961- 973569	
CIRO y Bolsa	436090	
Seguridad Social y Bolsa	436091	
Portafirmas y Digitalización	973585	

Contratación Atención Primaria	Teléfono	Correo Electrónico
Gestión F. Administrativa	961- 973582	personalprimaria_hcv@gva.es
Bolsa-Ciro (Primaria y Salud Publica)	961- 973571	
Contratación y Ceses	436092	
Ciro y Digitalización	436088	

Área Jurídica	Teléfono	Correo Electrónico

DEPARTAMENTO DE SALUD VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA**CARTA DE SERVICIOS
SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS****Fecha: 28-02-2024
Versión 04**

Técnico F. Administrativa	436105	martinez_josmes@gva.es
Gestión F. Administrativa	436104	

Ventanilla atención usuario	Teléfono
Ventanilla 1. Consulta otros asuntos	961- 972646
Ventanilla 2. Contratación A. Primaria	961- 972635
Ventanilla 3. Contratación H. Clínico y Malvarrosa	961- 972636

Coordinación personal administrativo salas hospitalización- Coordinación GESTUR	Teléfono	Correo Electrónico
Jefa de Grupo	436103	blanco_sol@gva.es