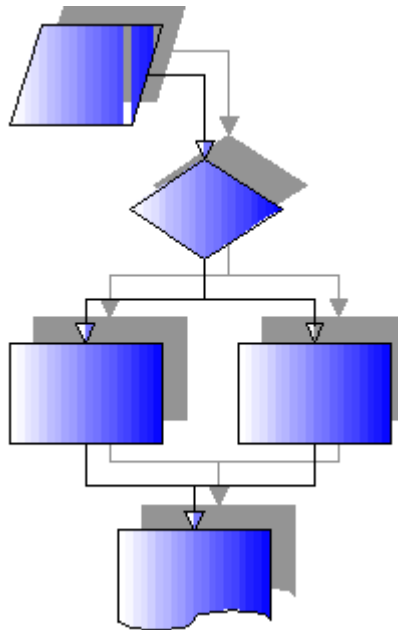


PROCESOS CLAVE DEL ÁREA DE PERSONAL



0. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones, han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades. Si bien, tradicionalmente, las organizaciones se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales, la *Gestión de Procesos* percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente.

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos.

En este marco se sitúa el presente documento. Tras la elaboración del Manual de Procesos del Área de Personal, en el que se ha plasmado, con carácter general los procesos que se desarrollan habitualmente, el siguiente paso ha sido la determinación de los PROCESOS CLAVE del Área. Los *procesos clave* atañen a diferentes Secciones/Unidades del Área y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales del Área, su razón de ser y sobre la que vamos a efectuar mediciones para conocer el impacto que están teniendo sobre nuestros usuarios. El instrumento que se utilizará será los INDICADORES DE GESTIÓN. La Gestión de Procesos implicará contar con un cuadro de indicadores referidos a la calidad y a otros parámetros significativos. Este es el modo en que verdaderamente el Área de Personal puede conocer, controlar y mejorar su gestión.

Se han determinado tres procesos clave:

- ▶ Selección y Contratación de Personal.
- ▶ Pagos de las Nóminas y Seguros Sociales.
- ▶ Gestión de la Formación de Personal

El Área de Personal, tras amplio análisis y debate ha establecido estos tres procesos como clave en la gestión de Personal y desde del año 2005 ha puesto en marcha un sistema de obtención de información para la gestión mediante el establecimiento de indicadores.

Cádiz, 21 de junio de 2006

Área de Personal

1. SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL

Objeto:

Selección y contratación del personal que prestará servicios en la Universidad de Cádiz y provisión de las plazas vacantes y necesidades de carácter sobrevenido.

Descripción:

1. Proceso por el que se convoca y resuelve el concurso/oposición para el ingreso en los diferentes cuerpos, escalas y categorías de personal de la Universidad de Cádiz, así como se confeccionan las correspondientes bolsas de trabajo. Asimismo, incluye el proceso para la provisión de los puestos de trabajo vacantes por parte del personal de la Universidad, una vez que éste ha ingresado en la organización.

2. La detección de las necesidades de personal se realiza, básicamente, por alguno de los siguientes métodos:

a) Mediante peticiones recibidas por parte de los distintos responsables universitarios (equipo de gobierno, decanos y directores, administradores, directores de área, representantes del personal).

b) Mediante estudios de carga y distribución del trabajo de las distintas áreas, servicios y unidades.

3. Una vez realizado el análisis de las necesidades en materia de personal y tras los procesos de creación y dotación de las plazas necesarias, se publica en el primer trimestre del año, en el caso de plazas de PAS, la Oferta Pública de Empleo.

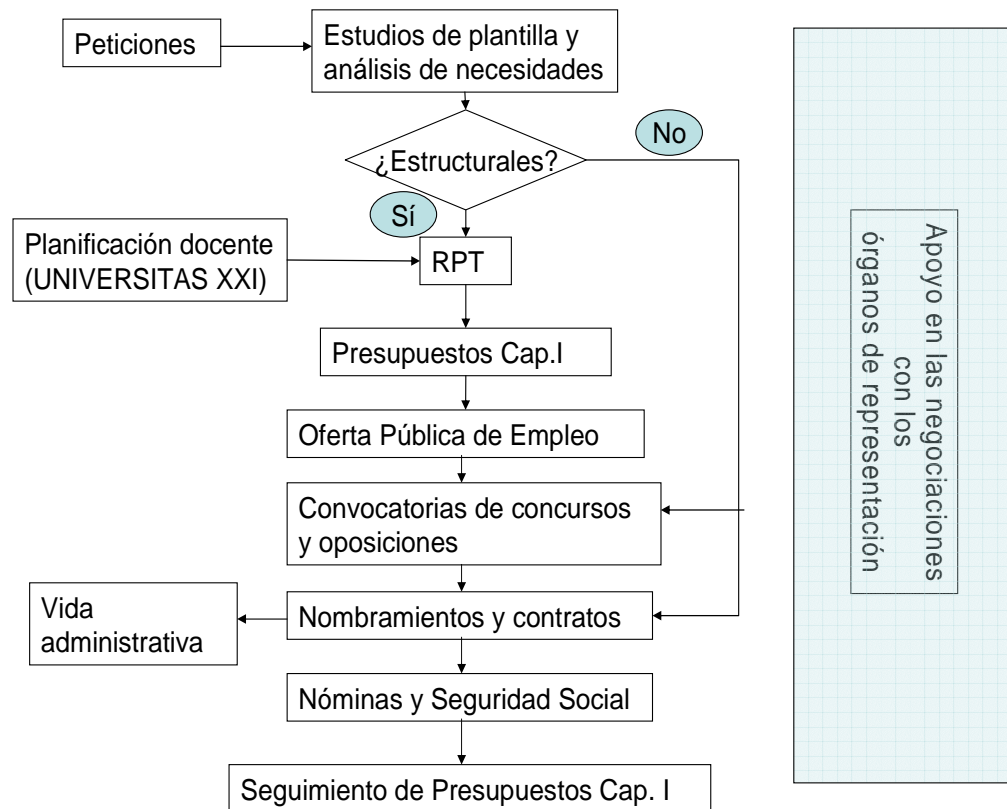
4. A partir de su publicación se inician los procesos de negociación, en su caso, aprobación y publicación de las convocatorias de ingreso en los distintos cuerpos, escalas y categorías, que culmina con el nombramiento o contratación del personal y la toma de posesión o firma del contrato, respectivamente.

5. Una vez producida el alta en la nómina y en seguridad social, en su caso, se ingresa la nómina en la correspondiente entidad bancaria, fecha que nos servirá para limitar el período a medir con el correspondiente indicador.

Unidades Implicadas:

- Secciones y Unidades del Área de Personal.
- Gerencia.
- Vicerrectorado de Planificación y Recursos.
- Área de Economía.
- Área de Informática.

Diagrama de flujo del proceso:



Seguimiento y Control:

Con el fin de realizar un seguimiento sobre la marcha del proceso descrito y controlar los niveles de eficiencia en el cumplimiento del mismo, se establecen **los indicadores** que se señalan a continuación. Para la recogida de la información conducente a la determinación de los indicadores se utilizarán las fichas que se incluyen al final del documento, excepto en el caso del indicador número 7, para el que se utilizará la información disponible en UNIVERSITAS XXI (RECURSOS HUMANOS).

1. Porcentaje de plazas oposiciones convocadas respecto a la prevista en la Oferta Pública de Empleo.
 - A medir a final del año.
 - Rosa Marzo, Silvia Machado
2. Desviación del tiempo total transcurrido desde la publicación de la convocatoria y la fecha de la primera nómina del seleccionado, respecto al tiempo previsto.
 - A medir en cada convocatoria realizada, con expresión en términos porcentuales.
 - Pepi Bolaños, Marian Bejarano

3. Tiempo medio transcurrido desde la petición de contratación hasta la fecha de inicio del empleado, cuando se hace uso de la bolsa de trabajo correspondiente.
 - A medir cada vez que se produce una petición.
 - Conchita Dueñas, Amparo Pérez, Ana Castro
4. Porcentaje de consultas efectuadas respecto al número de aspirantes presentados en la convocatoria.
 - A medir en cada convocatoria realizada, con expresión en términos porcentuales.
 - Será necesario un sistema de seguimiento del número de llamadas, visitas y consultas vía web o por correo electrónico realizadas.
(PTE. CAU)
 - Amparo Pérez, M.Carmen Quiñones
5. Porcentaje de reclamaciones efectuadas respecto al número de aspirantes presentados en la convocatoria.
 - A medir en cada convocatoria realizada, con expresión en términos porcentuales.
 - Silvia Machado, Rosa Marzo
6. Grado de satisfacción de los participantes (opositores y miembros del Tribunal) respecto del seguimiento realizado por la Sección en el proceso de la convocatoria.
 - A medir en cada convocatoria realizada, mediante encuestas.
 - Marian Bejarano, Pepi Bolaños
7. Número de contratos realizados mediante convocatorias o utilización de bolsas de trabajo.
 - A medir a final de cada mes.
 - Pilar Orozco, Conchita Dueñas
8. Porcentaje de contrataciones realizadas mediante convocatorias o utilización de bolsas de trabajo, respecto al número de peticiones.
 - A medir cada vez que se produce una petición.
 - Pilar Orozco, M.Carmen Quiñones

Plantillas de seguimiento

(página 5 a 10)

Indicador 1: Porcentaje de plazas oposiciones convocadas respecto a la prevista en la Oferta Pública de Empleo.

AÑO	Lugar y Fecha de publicación de O.P.E.	Número de plazas totales ofertadas	Número de plazas totales convocadas	Controlado por:	Supervisado por:
2004					
2005					
2006					
2007					
2008					
2009					

Indicador 2: Desviación del tiempo total transcurrido desde la publicación de la convocatoria y la fecha de la primera nómina del seleccionado, respecto al tiempo previsto.

Descripción de la convocatoria	PDI / PAS	A) Fecha y lugar de publicación	B) Fecha inicio prestación servicios	C) Mes de primera nómina	Duración PREVISTA C) – A) (en meses)	Duración REAL C) – A) (en meses)	Controlado por:	Supervisado por:

Indicador 4: Porcentaje de consultas efectuadas respecto al número de aspirantes presentados en la convocatoria.

Descripción de la convocatoria	PAS PDI	A) Número de aspirantes presentados	B) Número de consultas vía CAU	C) Número de consultas vía e-mail	D) Número de consultas vía telefónica	E) Número total de consultas	% E) respecto de A)	Controlado por:	Superviso do por:

Indicador 5: Porcentaje de reclamaciones efectuadas respecto al número de aspirantes presentados en la convocatoria.

Descripción de la convocatoria	PAS PDI	A) Número de aspirantes presentados	B) Número de reclamaciones al Tribunal	C) Número de recursos	D) Número total de reclamaciones	% D) respecto de A)	Controlado por:	Supervisado por:

2. PAGO DE LAS NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES

Objeto:

Abono de nóminas a la plantilla y de cotizaciones al Sistema Público de Seguridad Social.

Descripción:

- A) Cumplimiento de las obligaciones retributivas mensuales de la Universidad de Cádiz con su personal de plantilla.
- B) Cumplimiento de las obligaciones de la Universidad de Cádiz ante el Sistema Público de Seguridad Social y ante la Agencia Tributaria derivadas de las retribuciones mensuales de su plantilla.

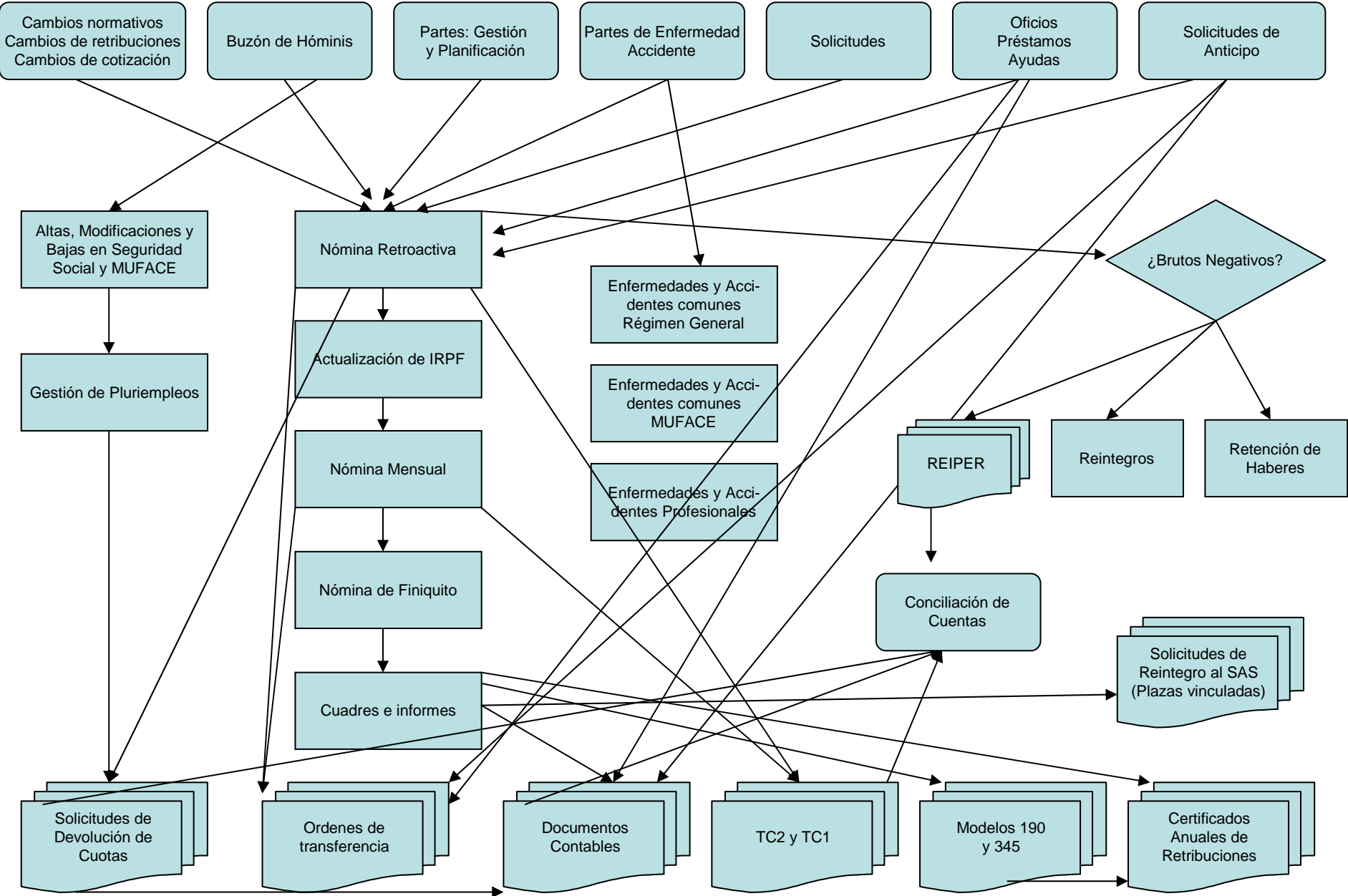
Unidades Implicadas:

Área de Personal

Diagrama de flujo:

(página siguiente)

PROCEDIMIENTO DE NOMINAS Y SEGUROS SOCIAL: DIAGRAMA DE FLUJOS



Seguimiento y Control

Con objeto de:

- a) Cuantificar la eficacia y eficiencia de la Universidad de Cádiz en este proceso.
- b) Indagar los factores internos/externos que pueden influir negativamente en este proceso.
- c) Proponer medidas que permitan la mejora.
- d) Evaluar la efectividad de las medidas adoptadas, y
- e) Proceder al replanteo permanente de procedimientos y de parámetros (mejora continua).

Se propone la cuantificación mensual de las siguientes parámetros, tomando como fecha de referencia el día 12 de cada mes:

▶ PARAMETROS DE TRANCURSO DE TIEMPO

1.- Días transcurridos de media entre alta/baja por enfermedad y fecha de registro en Hominis.

Fuente de información: consulta contra tablas de Hominis.

2.- Días transcurridos de media entre la solicitud de anticipo e ingreso del mismo en la cuenta bancaria del perceptor.

Fuente de información: consulta de expediente contable.

▶ PARAMETROS PORCENTUALES

1.- Aumento de la proporción de gastos contabilizados desde el comienzo del ejercicio respecto al crédito autorizado en el capítulo I del Presupuesto de la Universidad

Fuente de información: consulta contra tablas de Sorolla.

2.- Número de perceptores de paga retroactiva respecto al número de la paga mensual.

Fuente de información: consulta contra tablas de Hominis.

► PARAMETROS DE CANTIDAD

1.- Importe del PMP de Reintegros Negativos Mensuales

Fuente de información: consulta del documento contable.

2.- Recargos abonados mensualmente a la Seguridad Social.

Fuente de información: consulta de TC1.

Plantillas de seguimiento:

(páginas 15 a 17)

PROCESO DE NOMINAS Y SEGUROS SOCIALES

EJERCICIO

EVOLUCION DE PARAMETROS DEL PROCESO

PARAMETROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ALTAS/BAJAS ENFERMEDAD	MEDIA DIAS 15	MEDIA DIAS 12	MEDIA DIAS 24	MEDIA DIAS 9	MEDIA DIAS 3	MEDIA DIAS 9	MEDIA DIAS 24	MEDIA DIAS 15	MEDIA DIAS 88	MEDIA DIAS 1	MEDIA DIAS 99	MEDIA DIAS 12
ANTICIPOS	MEDIA DIAS 15	MEDIA DIAS 12	MEDIA DIAS 24	MEDIA DIAS 9	MEDIA DIAS 3	MEDIA DIAS 9	MEDIA DIAS 24	MEDIA DIAS 15	MEDIA DIAS 88	MEDIA DIAS 1	MEDIA DIAS 99	MEDIA DIAS 12
CONTABILIZADO VS PRESUPUESTO	12.00 12.00	24.00 12.00	32.00 8.00	40.00 8.00	45.00 5.00	45.00 0.00	60.00 15.00	72.00 12.00	80.00 8.00	92.00 12.00	96.00 4.00	103.00 7.00
PERCEPTORES RETRO/MENSUAL	PROPORCION 12.00	PROPORCION 9.00	PROPORCION 7.00	PROPORCION 8.00	PROPORCION 3.00	PROPORCION 90.00	PROPORCION 44.00	PROPORCION 12.00	PROPORCION 12.00	PROPORCION 4.00	PROPORCION 3.00	PROPORCION 9.00
IMPORTE PMP/RENE	EUROS 6,234.22	EUROS 2,300.00	EUROS 3,923.03	EUROS 2,624.00	EUROS 1,324.00	EUROS 9,525.32	EUROS 15,324.22	EUROS 2,624.00	EUROS 1,324.00	EUROS 9,525.32	EUROS 15,324.22	EUROS 6234.23
RECARGOS SS	EUROS 6,234.22	EUROS 2,300.00	EUROS 3,923.03	EUROS 2,624.00	EUROS 1,324.00	EUROS 9,525.32	EUROS 15,324.22	EUROS 2,624.00	EUROS 1,324.00	EUROS 9,525.32	EUROS 15,324.22	EUROS 6234.23

OBSERVACIONES

ENERO

FEBRERO

MARZO

ABRIL

MAYO

JUNIO

JULIO

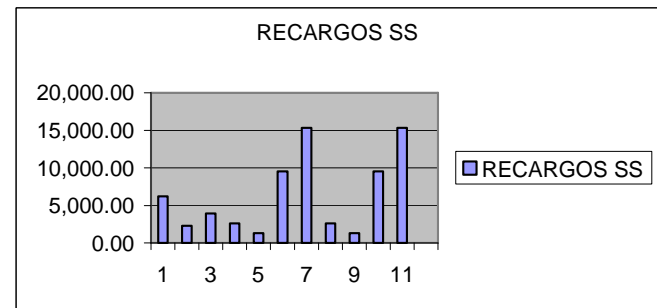
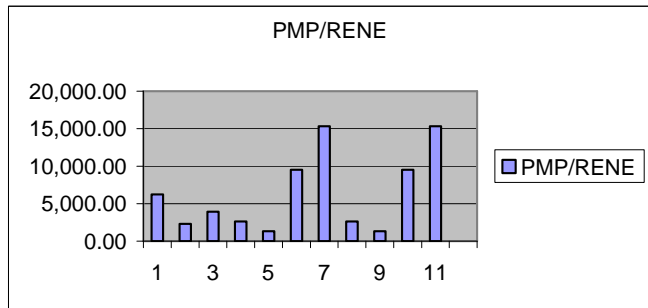
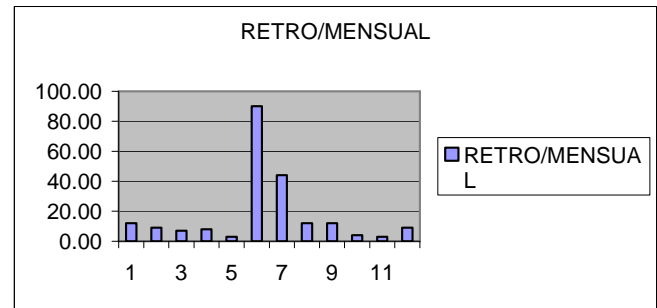
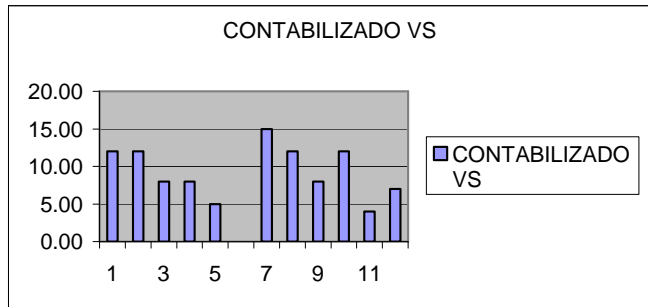
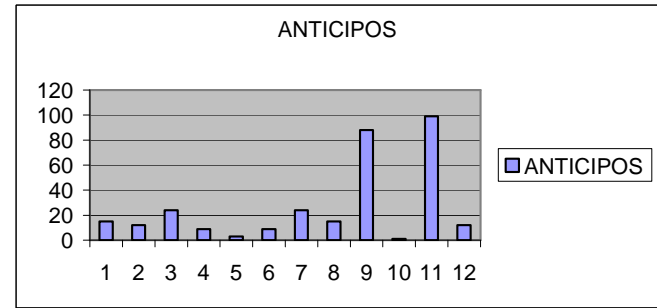
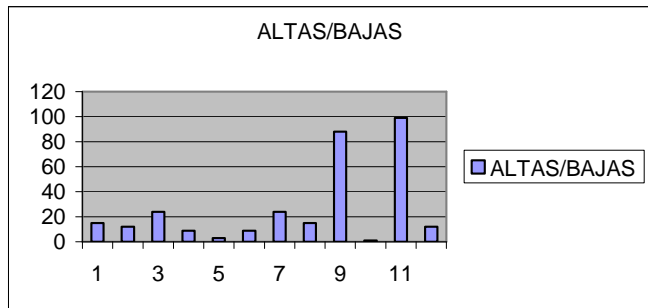
AGOSTO

SEPTIEMBRE

OCTUBRE

NOVIEMBRE

DICIEMBRE



3. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DE PERSONAL

Objeto

Gestión y seguimiento de los procesos relacionados con la Formación.

Descripción:

- A) Convocatoria de acciones formativas, según programación anual.
- B) Selección de admitidos y excluidos, según criterios generales que establece el Plan de Formación.
- C) Control del gasto ocasionado, según presupuesto aprobado.

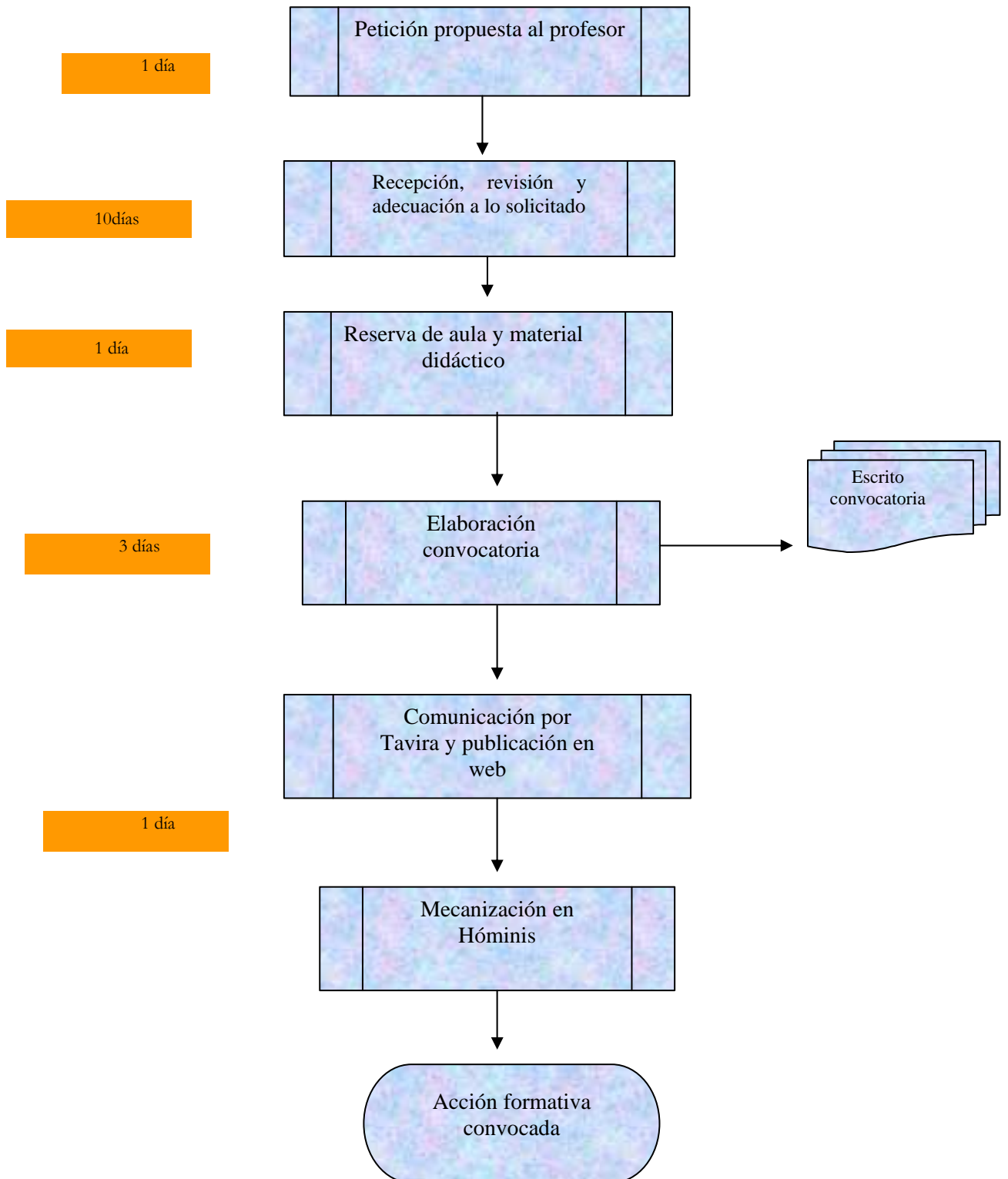
Unidades Implicadas:

Área de Personal: Unidad de Formación, Comisión de Formación y Gerencia.

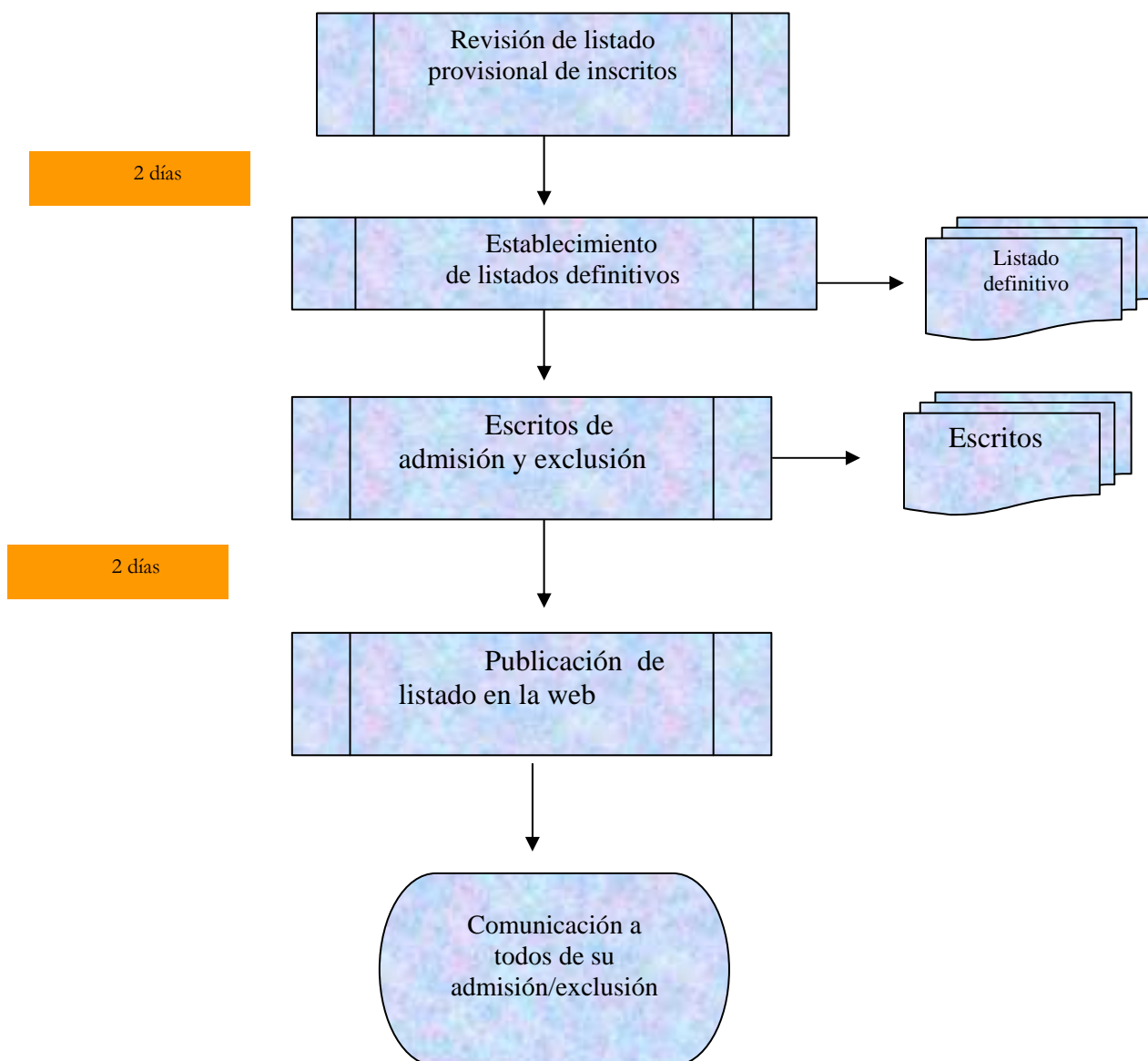
Diagrama de flujo del proceso

(ver páginas 19 a 21)

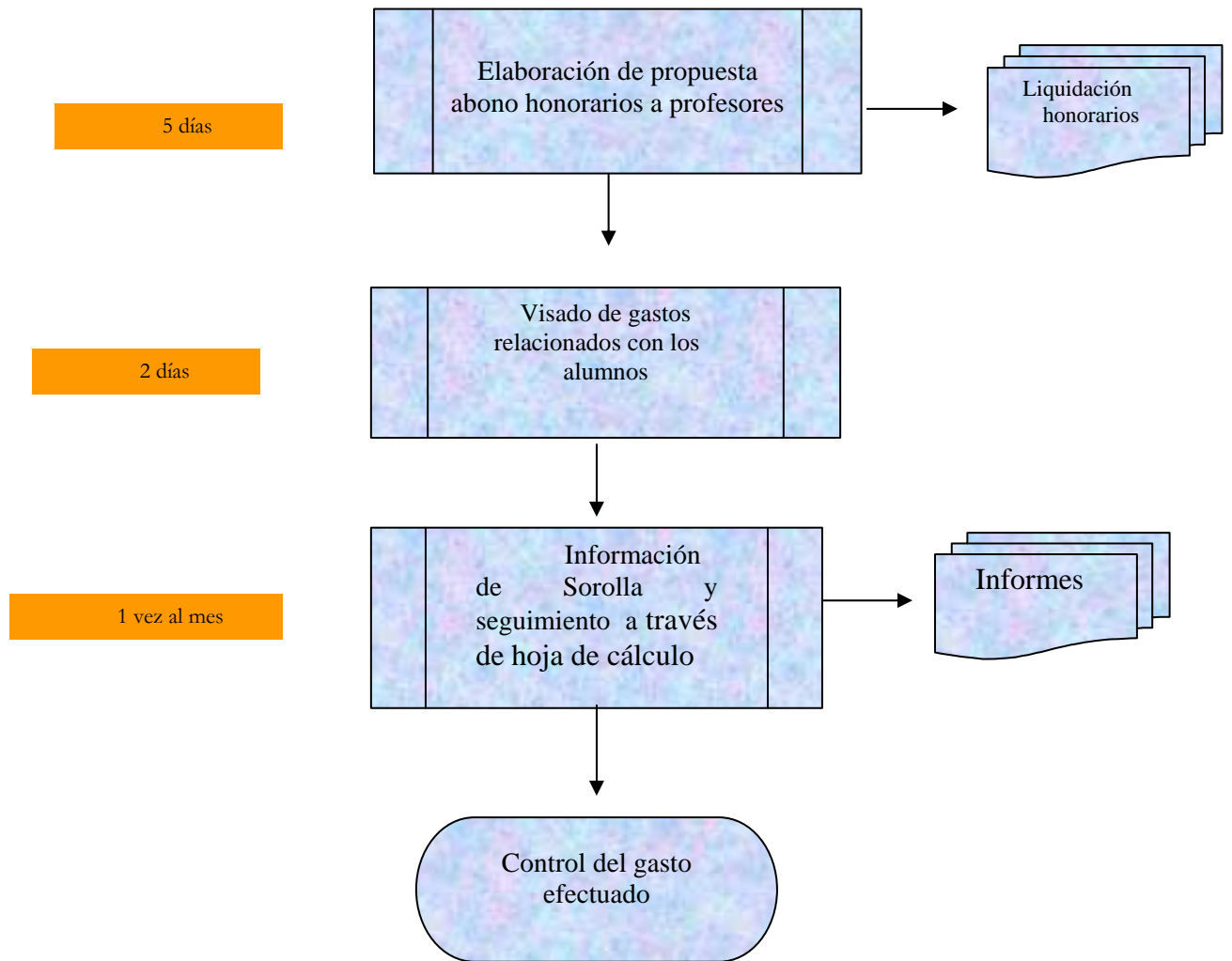
CONVOCATORIA DE ACCIONES FORMATIVAS



SELECCIÓN ADMITIDOS Y EXCLUIDOS



CONTROL DEL GASTO EN FORMACIÓN



Seguimiento y Control:

1. N° de acciones formativas convocadas, en relación con el total.
 - A medir trimestralmente
 - ▶ Eduardo Valiente

2. N° de admitidos y excluidos en relación con las solicitudes presentadas.
 - A medir trimestralmente
 - ▶ Eduardo Valiente

3. Relación entre el presupuesto aprobado y el gasto realmente ocasionado.
 - A medir semestralmente
 - ▶ Inés González

Plantilla de seguimiento:

(página siguiente)

PLANTILLA DE SEGUIMIENTO

INDICADORES	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
1. Convocatoria acc. format.				
2. Selección admitidos/excl.				
3. Seguimiento económico				