



## **ACG76/8a11: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Servicio de Habilitación y Seguridad Social” de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

# **CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

#### **I.I. Datos Identificativos de la Unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada.**

El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada es un Servicio que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

#### **I.II. Misión de la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada.**

El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada tiene como misión gestionar los procesos administrativos relacionados con los pagos de retribuciones a todo el personal que perciba algún tipo de retribución por parte de la Universidad de Granada, y la gestión ordinaria de las obligaciones de la Universidad con la Seguridad Social..

#### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta**

El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### **I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada.**

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- A través de la encuesta de satisfacción de usuarios
- A través de la Hoja de Quejas y Sugerencias.
- A través del buzón de sugerencias de la página Web del Servicio (<http://gerencia.ugr.es/habilitacion/>)

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta:**

Al Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Elaboración y pago de las nóminas del Personal de Administración y Servicio (funcionario, laboral fijo, y eventual), personal docente (funcionario, contratado administrativo, contratado laboral, y plazas

vinculadas, es decir, aquellas en las que se desarrollan funciones docentes, investigadoras y de asistencia sanitaria), y nóminas complementarias.

2. Elaboración y pago de las cotizaciones a la Seguridad Social del personal de la Universidad incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.

3. Emisión de certificados relacionados con las retribuciones gestionadas por el servicio.

4. Gestión de altas, bajas y modificaciones en la Seguridad Social, y trámite de todos los procesos relativos a la Incapacidad Temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad.

6. Atención al usuario, tanto presencial como telefónica y a través de la página Web del Servicio.

## **II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada.**

### **General:**

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

## **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Siempre que lo considere oportuno, presentar sugerencias, quejas.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

Las personas usuarias de la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando

consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

#### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Servicio de Habilitación y Seguridad Social. Universidad de Granada. C/ Santa Lucía nº8 (Edificio Santa Lucía), 18071, Granada. TELÉFONO: +34 958 244059. FAX: 958 244333. CORREO ELECTRÓNICO: [shabili@ugr.es](mailto:shabili@ugr.es), [segsoc@ugr.es](mailto:segsoc@ugr.es). DIRECCIÓN WEB: <http://gerencia.ugr.es/habilitacion/>

#### **V.II. Formas de acceso y transporte**

Al Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Gran Vía de Colón:

-Dirección La Caleta: Líneas 1, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 23, 33, C,

-Dirección Centro: 1, 3, 6, 7, 8, 9, 21, 23, C, F.

Podrá obtener más información en: [www.transportesrober.com](http://www.transportesrober.com)

## **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas unificadas serán comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes.

2. Elaborar el 80% de las nóminas complementarias mensuales de los meses de febrero a noviembre como máximo el día 20 y las del mes de diciembre como máximo el día 12.

3. Pagar el 90% de los trienios en el mes en el que surtan efectos económicos, siempre que se reciba la notificación antes del día 15, excluyendo el período vacacional de verano.
4. Tener disponible en acceso identificado o en su caso remitir los certificados de renta a los usuarios que no tengan posibilidad de entrar en el Acceso Identificado de la Web de la UGR, el día 31 de marzo como fecha máxima.
5. Elaborar, al menos, el 80% de los certificados relativos a habilitación en los 2 días hábiles siguientes a su solicitud por la persona usuaria
6. Tramitar, al menos, el 80% de los partes médicos el mismo día que se recibe del usuario.
7. Asegurar que un 85% de las altas, modificaciones y bajas del usuario en la Seguridad Social se realicen en los dos días hábiles siguientes al que se recibe, del Servicio de PAS o del Servicio de PDI, el documento necesario para el trámite.
8. Elaborar, al menos, el 80% de los certificados relativos a la Seguridad Social al día siguiente hábil de la recepción de la documentación necesaria.

## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: SERVICIO DE HABILITACION Y SEGURIDAD SOCIAL de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de meses con órdenes de pago comunicadas en plazo.
2. Porcentaje de nóminas complementarias mensuales elaboradas en plazo.
3. Porcentaje de trienios cuyo pago se realiza durante el mes de efectos.
4. Porcentaje de certificados de renta enviados antes de plazo.
5. Porcentaje de certificados relativos a Habilitación elaborados en plazo
6. Porcentaje de partes médicos tramitados el mismo día que se recibe del usuario.
7. Porcentaje de altas, modificaciones y/o bajas del usuario en la Seguridad Social que se realizan el mismo día en el que se recibe el documento necesario para el trámite.
8. Porcentaje de certificados relativos a Seguridad elaborados en plazo.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público**

De lunes a viernes de 9.00 h. a 14.00 h.

#### **I.II. Otros datos de interés**

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 14001 Medio Ambiente, con número ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. El alcance de dicho Certificado es: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicio de Administración y Residencias".

El Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada a fecha de 26 de Febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, emitido por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de los procesos de selección del personal docente funcionario y contratado laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente e investigador (PDI). Gestión de los procesos de selección del personal de administración y servicios (PAS) funcionarios y contratados laboral. Trámite de los procesos relacionados con la vida administrativa del PAS. Gestión de la formación del PAS. Gestión del Aula Virtual de formación del PAS. Gestión del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios. Confección, pago y justificación de nóminas unificadas y complementarias. Liquidación de impuestos. Trámite de altas, bajas y ceses en la Seguridad Social, y de los procesos relativos a la incapacidad temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad. Confección, pago, justificación y liquidación de los Seguros Sociales.