

## **CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE HABILITACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio de Habilitación 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 el Servicio.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el servicio 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 del Servicio de Habilitación 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 del Servicio de Habilitación 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 el pago 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 de Servicios**

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 el Servicio de Habilitación 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
- 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. Emisión de certificados de la renta y certificados de retribuciones pagadas
3. Gestión de altas, bajas y ceses en la Seguridad Social, y trámite de todos los procesos relativos a la Incapacidad Temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad, de todo el personal de la Universidad que está cotizando.
4. Emisión de certificados relativos a las cotizaciones.
5. Atención al usuario, e información personalizada y a través de la página Web del Servicio.

#### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada**

##### **GENERAL:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatuto de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.

- 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.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano
- Resolución de 3 de diciembre de 2004, de la Universidad de Granada, por la que se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre Incompatibilidades del Personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.
- Ley 53/84 de 26 diciembre de Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración Pública.
- Ley 7/07 de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 30/84 de 2 de agosto de Medidas para la Reforma de la Función Pública
- Real Decreto Legislativo 1/1995 de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007 de 12 de Abril
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada
- Acuerdos de Homologación del PAS de las Universidades Andaluzas, de 13 de marzo de 2003.
- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de puestos de trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de Igualdad de Género en Andalucía.

#### **ESPECÍFICA:**

- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de clases pasivas del estado.

- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la ley sobre seguridad social de los funcionarios civiles del estado.
- Decreto 843/76, de 18 de marzo, por el que se aprueba el reglamento general del mutualismo administrativo
- Ley 27/1994 de 29 de septiembre, de modificación de la edad de jubilación de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.
- Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el estatuto del personal investigador en formación.
- Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Universidad de Granada. (BOJA de 28 de Noviembre)
- Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008.
- Resolución de 2 de enero de 2008, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se dictan instrucciones en relación con las nóminas de los funcionarios incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, en los términos de la disposición final cuarta de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y se actualizan para el año 2008 las cuantías de las retribuciones del personal a que se refieren los correspondientes artículos de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para dicho ejercicio.
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.
- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, modificado por los Reales Decretos 1200/1986, 554/1991 y 70/2000.
- Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del IRPF y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.
- Orden EHA/3020/2007, de 11 de octubre, por la que se aprueban el modelo 190 para la declaración del resumen anual de retenciones e ingresos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre rendimientos del trabajo y de actividades económicas, premios y determinadas ganancias patrimoniales e imputaciones de rentas, los diseños físicos y lógicos a los que deben ajustarse los soportes directamente legibles por ordenador, se determinan el lugar y la forma de presentación del mismo, y se modifica la Orden EHA/30/2007, de 16 de enero, por la que se aprueban los modelos 110 y 111 de declaración-documento de ingreso de retenciones e ingresos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre rendimientos del trabajo y de actividades económicas, premios y determinadas ganancias patrimoniales e imputaciones de renta.
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio.

- Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008.
- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social.
- Orden TAS /76/2008 de 22-1.- normas de cotización a la seguridad social, desempleo, fondo de garantía salarial y formación profesional para el año 2008 (BOE de 28-1)
- Resolución de 21 de abril de 2008, de la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social, por la que se ordena la inscripción, depósito y publicación del Convenio Colectivo del Personal Docente e Investigador Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía
- Real Decreto 861/2008, de 23 de mayo, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en materia de pagos a cuenta sobre los rendimientos del trabajo y de actividades económicas.
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio. ( BOE, 29-noviembre-2006 )
- Real Decreto 1775/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. (BOE, 4-agosto-2004)
- Real Decreto 1763/2007, de 28 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2008.
- Orden APU/284/2004, de 2 de febrero, que regula el procedimiento de ingreso de las cotizaciones de los mutualistas a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado.
- Resolución de 4 de marzo de 2008, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se modifica la de 8 de octubre de 2004, por la que se desarrollan las normas para el ingreso de las cotizaciones y control de la recaudación y se dictan las especificaciones técnicas para el envío de la información.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social.

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

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

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:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. 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.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Solicitar certificados relativos a las retribuciones y cotizaciones.
9. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.
10. Siempre que lo considere oportuno, presentar sugerencias, quejas.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

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

1. Las personas usuarias del Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Habilitación 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 el Servicio de Habilitación 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, el responsable del Servicio de Habilitación 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 el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada.

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. DIRECCIÓN WEB: <http://gerencia.ugr.es/habilitacion/>

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

1. 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, 17, 23, 33, C,

-Dirección C/ Recogidas: 1, 3, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, C, F.

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

2. Plano de situación:





5. Tramitar, al menos, el 85% de los partes médicos el mismo día que se recibe del usuario.
6. Asegurar que un 80% de las altas, modificaciones y bajas del usuario en la Seguridad Social se realicen el mismo día en que se recibe, del Servicio de PAS o del Servicio de PDI, el documento necesario para el trámite.
7. Elaborar, al menos, el 95% de los certificados relativos a la Seguridad Social el mismo día de su solicitud por el usuario.
8. Asegurar que, al menos, el 85% de los usuarios tengan una valoración positiva respecto a la atención personalizada que se presta en el Servicio.

## **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 el Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada:

1. Fecha de envío de la nómina unificada al banco
2. Días transcurridos desde que se recibe la documentación para el pago de los trienios hasta que se paga.
3. Día en el que están elaboradas las nóminas complementarias
4. Porcentaje de certificados de retribuciones elaborados el mismo día de su solicitud.
5. Porcentaje de partes médicos tramitados el mismo día que se recibe del usuario.
6. 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.
7. Porcentaje de certificados relativos a la Seguridad Social que se elaboran al día siguiente de su solicitud por los usuarios.
8. Porcentaje de usuarios con una valoración positiva respecto a la atención personalizada que se presta en el Servicio, medida a través de la encuesta de satisfacción de usuarios.

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

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

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

De lunes a viernes de 8.00 h. a 15.00 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.