

Carta de servicios

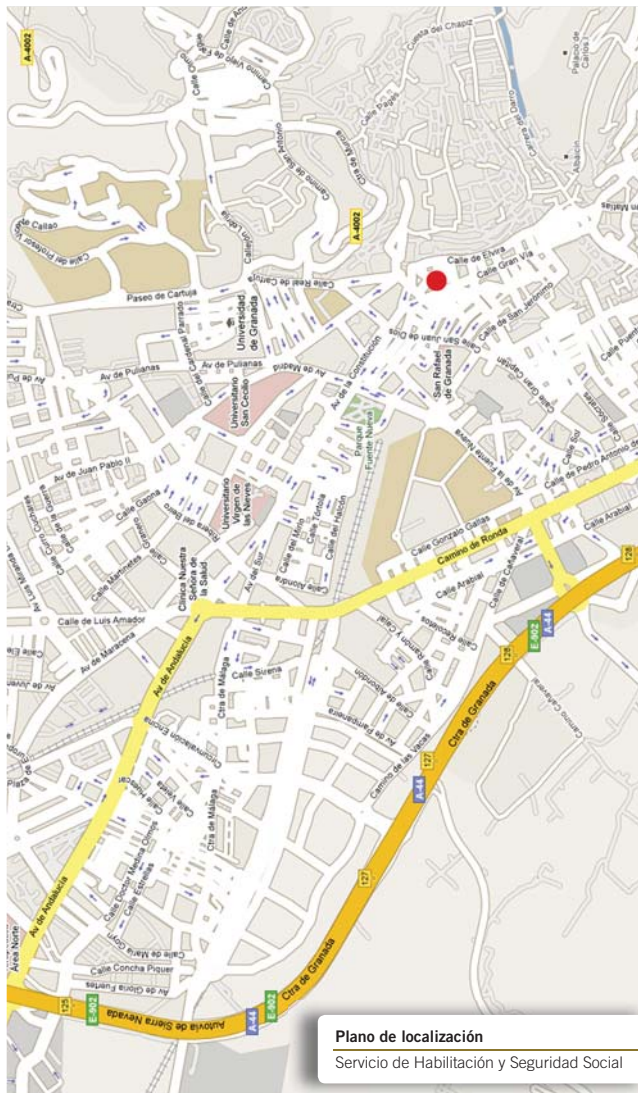
Servicio de Habilitación y Seguridad Social

Periodo 2016-2017



UGR

Universidad
de Granada



Plano de localización

Servicio de Habilitación y Seguridad Social

Misión del servicio:

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, liquidación de IRPF, Derechos Pasivos y MUFACE, y la gestión ordinaria de las obligaciones de la Universidad con la Seguridad Social.

Direcciones

• Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Dirección: C/ Santa Lucía nº8 (Edificio Santa Lucía), 18071, Granada

Teléfono: +34 958244059 **Fax:** +34 958244333

Dirección url: <http://gerencia.ugr.es/habilitacion/>

Correo electrónico: shabili@ugr.es ; segsoc@ugr.es

• Formas de acceso y transporte:

Autobuses urbanos:

Línea de Alta Capacidad (LAC):

- Dirección Cruz del Sur: Parada 1513 "Sagrado Corazón".
- Dirección Violón: Parada 1504 "Padre Suárez".
- *Más información en www.trasportesrober.com*



Entrada al edificio Santa Lucía, donde se ubica el Servicio de Habilitación y SS

Servicios

Servicios que prestamos:

1. Elaboración y pago de las nóminas del Personal de Administración y Servicios (funcionario, laboral fijo, y eventual), Personal Docente (funcionario, contratado administrativo, contratado laboral, y con plaza vinculada a servicios asistenciales de instituciones sanitarias), 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.
5. Emisión de certificados relativos a las cotizaciones.
6. Atención al usuario, tanto presencial como telefónica y a través de la página Web del Servicio.

Compromisos

Nuestros 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. Si dicho día no es laborable, se realizará, como máximo en el último día hábil anterior a esa fecha.
2. Garantizar que el 100% de las órdenes de pago de las nóminas complementarias mensuales, cuya documentación haya entrado en el Servicio con anterioridad al día 15, serán comunicadas a la entidad bancaria como máximo el día 28 de cada mes. Si dicho día no es laborable, se realizará, como máximo en el último día hábil anterior a esa fecha.
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.

Compromisos

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 dos 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.

Indicadores

Nuestros indicadores de calidad:

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 la 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.

Tus derechos

Las personas usuarias del Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada tienen derecho 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. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.
9. Siempre que lo considere oportuno, presentar sugerencias, quejas.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

- De lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, 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 o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web www.ugr.es/local/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 web http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas

El presente texto de la Carta de Servicios del Servicio de Habilitación y Seguridad Social de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 1 de 4 de enero de 2016)

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

Diseño y maquetación

Oficina de Gestión de la Comunicación, Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

