

# Proceso de implantación del sistema de calidad

## 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, y la gestión ordinaria de las obligaciones de la Universidad con la Seguridad Social.

## Dirección

Servicio de Habilitación y Seguridad Social. Universidad de Granada. C/Santa Lucía, 8 (Edificio Santa Lucía), 18071, Granada. Teléfono: +34 958244059. Fax: 958 244333. Correo electrónico: shabili@ugr.es, segsoc@ugr.es. Dirección web: <http://gerencia.ugr.es/habilitacion>

## Servicios que prestamos

- 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.

## 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.
- 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.

## 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 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

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.

## Horario de atención e información al público

De lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

## Quejas y sugerencias

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, así como a través de los registros oficiales de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la 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 web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>

## Versión íntegra

El presente texto de la Carta de Servicios del Servicio de Habilitación y Seguridad Social es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el BOJA núm. 1, de 4 de enero de 2016.

## Documentos relativos al proceso de implantación del sistema de calidad

Aquí puede encontrar documentos relativos al proceso de implantación del sistema de calidad:

- Carta de Servicios y Contrato Programa
- Carta de Servicios
- Folleto Carta de Servicios
- Contrato Programa
- Certificado ISO 9001:2015

## Política de calidad

- Política de Calidad

## Coordinador de calidad

Francisco José Delgado Alaminos. [franciscodelgado@ugr.es](mailto:franciscodelgado@ugr.es). Telf. +34 958240973. Fax: +34 958244333