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 958248262. Fax: 958 244333. Correo electrónico: shabili@ugr.es, seguridadsocial@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 lo 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.

Fuente: https://gerencia.ugr.es/habilitacion/pages/calidad/index

- 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 le 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:

- Documentación de interés asociada al SGC ISO 9001 implantado en los servicios de la Universidad de Granada
- Aprobación de las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada para el periodo 2023-2024
- Carta de servicios internos al personal
- Certificado ISO 9001:2015
- Certificado ISO 9001:2015 (en inglés)

Política de calidad

- Política de Calidad

Coordinador de calidad

Francisco José Delgado Alaminos. franciscodelgado@ugr.es. Telf. +34 958249288. Fax: +34 958244333