



CARTA DE SERVICIOS (2017-2020)

SERVICIO DE PDI, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA



V1_20-04-17

CONTENIDO

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.....	2
2. RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE LA CARTA.....	3
3. COMPROMISOS DE CALIDAD.....	3
4. INDICADORES DE CALIDAD.....	5
5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	7
6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	7
7. NORMATIVA REGULADORA.....	7
8. FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	8
9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCION MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD.....	9
10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN.....	9
11. MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES	10
12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	10
13. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y SUS SERVICIOS	12

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social es un servicio administrativo/servicio universitario de la UC, dependiente de la Gerencia, que tiene encomendada la gestión de la vida administrativa del PDI, las Retribuciones y las actuaciones en materia de Seguridad Social de todo el personal de la UC. , las indemnizaciones por razón de servicio, la gestión de la carga docente, así como la ejecución del Plan de Formación del Profesorado Universitario.

- Misión

Ser el órgano que lleve a cabo la aplicación de las políticas y decisiones del Equipo de Gobierno de la Universidad en materia de personal docente e investigador, retribuciones y seguridad social, en cumplimiento de la legislación y normativa vigente en cada momento, así como de los acuerdos y convenios tanto internos como externos en los que sea parte la Universidad de Cantabria, colaborando activamente en el asesoramiento especializado en materias de su competencia.

- Visión

Enfocado a dar apoyo y prestar la colaboración necesaria en la gestión de los recursos humanos en lo que a vida laboral, selección, formación del Personal Docente e Investigador y de las retribuciones y seguridad social del todo el personal de la UC se refiere, así como apoyo y colaboración al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, al desarrollo administrativo del Servicio y al mantenimiento de un clima laboral armónico dentro del mismo, requisitos esenciales para cumplir con las funciones que tiene encomendadas.

- Valores

- Compromiso con la organización y con el ámbito que es de su competencia
- Trabajo en equipo
- Colaboración, credibilidad y el servicio al usuario, aplicando criterios de responsabilidad, eficacia y eficiencia.

- Destinatarios de la carta de servicios:

- Personal Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Becarios
- Gerencia
- Consejo Social
- Consejo de Dirección de la UC
- Cargos Académicos
- Órganos de Gobierno
- Juntas de Personal/Comités de Empresa
- Ex miembros de la UC (alumnos/PDI/PAS)
- Estudiantes de intercambio

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE LA CARTA

Al Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Elaboración, mantenimiento y actualización de las R.P.T. del Personal Docente e Investigador.
2. Gestión de los procesos selectivos de acceso, promoción e incorporación del personal de la Universidad.
3. Gestión de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente investigador de la Universidad, así como la emisión, tramitación y/o archivo de toda documentación vinculada con recursos humanos de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social.
4. Gestión de los procesos y procedimientos en materia retributiva y de seguridad social del personal de la Universidad.
5. Gestión de la información relacionada con procesos y procedimientos en materia de recursos humanos.
6. Emisión de certificados e informes.
7. Gestionar las indemnizaciones por razón del Servicio.
8. Gestión de las venias docendi.
9. Gestionar Plan de Formación del Profesorado Universitario.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

Todos los servicios prestados por el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social y recogidos en esta Carta se llevarán a cabo conforme a los siguientes compromisos de calidad:

ELABORACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS RPT DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

1. Mantener permanentemente actualizadas las RPT de PDI y proporcionar la información solicitada en los plazos establecidos para la elaboración del Presupuesto de la UC.

PROCESOS SELECTIVOS DE ACCESO, PROMOCIÓN E INCORPORACIÓN DE PDI

2. Difundir las convocatorias de selección, promoción, concursos, por correo electrónico y a través de la web, a partir del día siguiente en que se produzca su publicación en Diarios Oficiales.
3. Publicación de listas de admitidos y excluidos (provisionales o definitivas) en convocatorias de PDI en el plazo de 15 días hábiles desde la finalización del plazo de presentación de instancias o subsanación correspondiente.
4. Publicar en web las propuestas de contratación o resoluciones del Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, de los procesos selectivos en un plazo de 1 día laborable a partir de su correcta recepción en el Servicio o firma, respectivamente.
5. Documentos de nombramiento de PDI Funcionario realizados en el año en un plazo de 24 horas

desde la finalización del plazo de reclamaciones o, en su caso, la recepción de la documentación completa del candidato a nombrar.

6. Elaboración de Resolución Rectoral de adjudicación de plazas de PDI Contratado, en el plazo de 15 días hábiles desde la publicación de la propuesta de provisión de las Comisiones de selección si no se han presentado reclamaciones.

PROCESOS RELACIONADOS CON LA VIDA ADMINISTRATIVA Y LABORAL DEL PDI

7. Resolución de Compatibilidad PDI de la que sea responsable el Servicio, en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud y documentación necesaria para su tramitación.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA RETRIBUTIVA Y DE SEGURIDAD SOCIAL

8. Incorporar en la nómina mensual todas las alteraciones que hayan sido comunicadas al Servicio con anterioridad al día 10 del mes en curso (exceptuando la nómina del mes de diciembre, que será antes del 5 de dicho mes).
9. Entregar las nóminas al Servicio Financiero Presupuestario en dos días laborables previos al veintisiete de cada mes, al objeto de su abono.
10. Publicación en el Campus Virtual de la información del PDI afectado cada año en el proceso de asignación del complemento autonómico, antes del 15 de enero de cada año.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

11. Envío de mensajes (E-mail, boletines informativos) bien a todo el personal o bien a colectivos específicos, cuando se produzca una modificación relevante en la normativa que les afecte.
12. Comprobar cada 3 años el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio e implementar acciones correctoras cuando sea necesario. A este fin se fijará al menos la celebración de una encuesta de satisfacción cada 3 años.

EMISIÓN DE CERTIFICADOS E INFORMES

13. Solicitudes y certificaciones atendidas en el plazo de 48 horas (anticipo de haberes, desempleo, maternidad, paternidad, etc.)
14. Elaborar informes de autorización de compatibilidad en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción del horario del Departamento y/o solicitud del interesado
15. Publicación en el Campus Virtual del Informe de Actividad Docente de cada Departamento y Grupo Docente de cada curso académico, a partir del 16 de septiembre de cada año.
16. Emisión del certificado de costes y copia de documentación para la justificación de proyectos o convenios de investigación en el plazo de 5 días laborales contados a partir de la recepción de la solicitud.

INDEMNIZACIONES POR RAZON DE SERVICIO

17. Abono de las indemnizaciones en el plazo de 3 días hábiles desde la correcta recepción de las mismas.

VENIAS DOCENDI

18. Control y tramitación de las Venias Docendi en el cuatrimestre correspondiente, desde la recepción correcta de la documentación en la Sección de PDI.

PLAN DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO

19. Publicación en el Campus Virtual del Plan de Formación del PDI en el mes de septiembre de cada año.
20. Comunicación de los admitidos en cada convocatoria en el plazo de 48 horas, desde la finalización del plazo de inscripción.

4. INDICADORES DE CALIDAD

Con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados (aquellos que no dispongan de indicador es debido a que de momento no es posible realizar adecuadamente su medición):

ELABORACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS RPT DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

1. Cumplimiento del compromiso sobre actualización de las RPT de PDI y sobre la información para la elaboración de presupuestos de la UC.

PROCESOS SELECTIVOS DE ACCESO, PROMOCIÓN E INCORPORACIÓN DE PDI

2. Porcentaje cumplimiento de difusión de convocatorias de selección, promoción y concursos, a partir del día siguiente de su publicación en Diarios Oficiales.
3. Porcentaje de listas de admitidos y excluidos (provisionales o definitivas) publicadas dentro del plazo de 15 días hábiles desde la finalización del plazo de presentación de instancias o subsanación correspondiente
4. Porcentaje de cumplimiento del plazo de 1 día laborable para la publicación en web de las propuestas de contratación o resoluciones, contados a partir de su recepción en el Servicio o firma.
5. Porcentaje de documentos de resolución de nombramientos realizados en el año en un plazo de 24 horas desde la recepción de la documentación completa del candidato a nombrar.
6. Porcentaje de cumplimiento del plazo máximo para emitir la Resolución de adjudicación de plazas de Profesorado.

PROCESOS RELACIONADOS CON LA VIDA ADMINISTRATIVA Y LABORAL DEL PDI

7. Porcentaje de resoluciones de Compatibilidad PDI de la que sea responsable el Servicio, emitidas durante el año, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud y documentación necesaria para su tramitación.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA RETRIBUTIVA Y DE SEGURIDAD SOCIAL

8. Porcentaje de personal que tiene reflejada en nómina cualquier alteración comunicada a la Sección de Retribuciones antes del día 10 de cada mes.
9. Nº de incumplimientos del plazo de entrega de nóminas al Servicio Financiero y Presupuestario.
10. Publicación en el Campus Virtual de la información del PDI afectado cada año en el proceso de asignación del complemento autonómico, antes del 15 de enero de cada año.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

11. Número de comunicaciones realizadas en el año al personal por e-mail, Redes Sociales, etc...
12. Realización de encuesta de Satisfacción: Si/No. Número de acciones correctoras implementadas resultado de la encuesta.

EMISIÓN DE CERTIFICADOS E INFORMES

13. Porcentaje de solicitudes y certificaciones atendidas en el plazo de 48 horas (anticipo de haberes, desempleo, maternidad, paternidad, etc.)
14. Porcentaje informes de autorización de compatibilidad PDI emitidas durante el año, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la recepción de los documentos necesarios.
15. Cumplimiento del compromiso: SI/NO
16. Porcentaje de certificados de costes y copia de documentación emitidos en el año para la justificación de proyectos o convenios de investigación en el plazo de 5 días laborables contados desde la recepción de la solicitud.

INDEMNIZACIONES POR RAZON DE SERVICIO

17. Porcentaje de indemnizaciones abonadas en el plazo de 3 días hábiles desde la correcta recepción.

VENIAS DOCENDI

18. Cumplimiento del plazo para la tramitación de las solicitudes de Venia Docendi

PLAN DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO.

19. Cumplimiento del plazo para la publicación en el Campus Virtual del Plan de Formación del PDI.
20. Porcentaje de convocatorias en las que se ha comunicado la admisión en el plazo de 48 horas desde la finalización del plazo de inscripción.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En particular los ciudadanos tienen derecho a:

- a) Poder identificar con claridad y celeridad el servicio o unidad que es competente para la prestación del servicio requerido.
- b) Recibir información general de forma presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- c) Ser tratado con respeto y consideración.
- d) Una información administrativa real y veraz.
- e) Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan al servicio conforme a lo establecido en la legislación aplicable.
- f) Elegir el canal a través del cual quieren relacionarse con el servicio de entre aquellos que en cada momento se encuentren operativos.
- g) Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos establecidos para acceder a las actividades del servicio y para el ejercicio de sus derechos.
- h) No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que se encuentren en poder de la UC.
- i) La garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la UC.

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- a) La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de los servicios universitarios:
<https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
- b) Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de los buzones habilitados por el Servicio:
area.profesorado@unican.es , personal_docente@unican.es , retribuciones@unican.es y SPDIRySS@unican.es
- c) Participando en las encuestas sobre la calidad del servicio que se realicen.

7. NORMATIVA REGULADORA

- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.](#)

- [Decreto 26/2012, de 10 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Cantabria.](#)
- [Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administraciones Públicas.](#)
- [Convenio colectivo de la Universidad de Cantabria – Personal Docente e Investigador.](#)
- [Real decreto legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.](#)
- [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.](#)
- [Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario.](#)
- [Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios](#)
- [Decreto 86/2005, de 29 de julio, por el que se regula el régimen jurídico y retributivo del personal docente e investigador contratado de la Universidad de Cantabria.](#)
- [Normativa de concursos para el acceso a plazas de los Cuerpos Docentes Universitarios entre acreditados \(Acuerdo del Consejo de Gobierno de 30 de mayo y 11 de junio\)](#)
- [Normativa por la que se regulan los concursos para la provisión de plazas de Personal Docente e Investigador Contratado en régimen de derecho laboral de la Universidad de Cantabria \(Acuerdo Consejo de Gobierno de 28 de junio de 2010\)](#)

La normativa reguladora se encuentra recogida en los siguientes textos legales y normativas en la siguiente dirección:

<http://web.unican.es/unidades/serviciopdiretribuciones/normativa-y-legislacion>

8. FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La UC dispone de un sistema para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios universitarios. La gestión de estas sugerencias, quejas y reclamaciones nos facilita una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios a través de los siguientes canales:

- a) Buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones de los servicios universitarios:
 - a. Ciudadanos:
<https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
 - b. Miembros de la comunidad universitaria:
<https://campusvirtual.unican.es/FormsProcesos/BuzonSugerencias/BuzonSugerenciasFrw.aspx>
- b) De forma presencial, en el formulario disponible en el Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54 . 39005 Santander)

- c) Por correo postal, dirigidas a Gerencia de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander. España).

Recibida su sugerencia, queja o reclamación los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Las sugerencias, quejas y reclamaciones se contestarán en el plazo máximo de quince días hábiles, plazo que quedará suspendido en el caso de que se requieran al usuario aclaraciones para una correcta tramitación.

Las quejas o reclamaciones presentadas no tendrán en ningún caso la calificación de reclamación o recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas o reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con las normas reguladoras de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La Universidad de Cantabria ha aprobado del [III Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios \(2015-2018\)](#) en el que se establece la misión, visión y valores de los servicios universitarios y los objetivos estratégicos y programas para su despliegue. Anualmente los servicios universitarios elaboran su Plan de Objetivos Anual en los que se incluyen las acciones programadas para alcanzar las metas establecidas y este plan el objeto de seguimiento y evaluación anual.

Los servicios universitarios participan del [Plan de Gestión Ambiental y de las políticas de gestión ambiental](#) de la Universidad de Cantabria.

En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, la UC dispone de una [Unidad de Prevención](#) que asume las siguientes especialidades: seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. Asimismo dispone de [planes de emergencia de sus edificios](#) y cuenta con un servicio de prevención externo que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados.

10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN AL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN

La Universidad de Cantabria cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

En 2007 el Consejo de Gobierno aprobó el [Plan Concilia de la Universidad de Cantabria](#) y en 2009 el [Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de la Universidad de Cantabria](#) y dispone de una Comisión Transversal de Igualdad que coordina y supervisa estas políticas.

Una cuestión de primordial importancia es la accesibilidad física a las instalaciones y servicios de la de la Universidad, para cualquier persona, incluyendo las que tengan alguna discapacidad o problema, de forma permanente o temporal. Con este objetivo, la Universidad se compromete a acometer las obras de adaptación y adecuación de los edificios e instalaciones que sean convenientes para procurar las mejores condiciones de atención a todos los ciudadanos por igual.

Asimismo la Universidad de Cantabria ha establecido diversos mecanismos para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios prestados:

- a) Incorporación de procedimientos para su acceso por medios electrónicos de acuerdo con las Leyes 39/2015 y 40/2015 a través de su [Sede Electrónica](#) y de su [Campus Virtual](#).
- b) La [página web de la Universidad de Cantabria](#) dispone de una versión accesible a través de un servicio SaaS (Software as a Service), cuya plataforma mejora las recomendaciones de accesibilidad WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio Web (W3C), permitiendo el acceso universal a las personas con un alto grado de discapacidad, facilitando la navegación mediante teclado, comandos de voz y mediante sonidos o ruidos.
- c) Difusión en la página web institucional de las convocatorias de concursos, oposiciones y ofertas de empleo (<http://web.unican.es/transparencia-informativa/personal>).
- d) Resolución de las consultas en los buzones establecidos al efecto (ver apartado 6).

11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al servicio responsable de la misma.

En el plazo máximo de quince días hábiles, el servicio se dirigirá al usuario por el medio que este haya indicado informándole de las causas que han provocado el incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

No obstante, el incumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la UC, al tratarse de compromisos de calidad y mejora de mejora de los servicios que presta.

12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Servicio responsable de la Carta:
 - Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social
 - Dirección postal completa: Pabellón de Gobierno. Avda de los Castros, 54. 39005 Santander (Cantabria)
 - Teléfono: (942) 20 10 21
 - Correo electrónico: SPDIRySS@unican.es
- Horario: De 08:30 a 14:30. Se favorecerá que el contacto a través de medios electrónicos sea un método efectivo de atención personalizada.
- Servicios electrónicos:

- Página web de la UC: <http://web.unican.es/>
- Página web del servicio: <http://web.unican.es/unidades/serviciopdiretribuciones>
- Espacio de Administración Electrónica del Servicio: <http://web.unican.es/unidades/serviciopdiretribuciones/administracion-electronica>
- Sede Electrónica: <https://sede.unican.es>
- Campus Virtual: <https://campusvirtual.unican.es/>
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
- Redes sociales:   
- Registro de documentación:
 - Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno. Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander).
 - Horario de apertura: lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 17:00 horas; viernes de 9:00 a 15:00 horas. Del 1 de julio al 15 de septiembre y periodos no lectivos (Semana Santa y Navidad) de 9:00 a 14:00 horas
- Acceso y medios de transporte:

Campus de Las Llamas: Líneas del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Santander (TUS): 3, 4, E2, 7C1 y 7C2.
- Plano de situación:



13. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y SUS SERVICIOS

