



CARTA DE SERVICIOS (2017-2020)

SERVICIO DE PAS, FORMACIÓN Y ACCIÓN SOCIAL

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA



CONTENIDO

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

El Servicio de Personal de Administración y Servicios, Formación y Acción Social es un servicio administrativo de la UC, dependiente de la Gerencia que tiene encomendada la planificación y gestión integral de los recursos humanos. Incluye la selección y la gestión de la vida administrativa o laboral del Personal de Administración y Servicios de la Universidad y la gestión de los contratos de trabajo del Personal Investigador contratado con cargo a los Proyectos de Investigación.

Asimismo, se encarga de la gestión de la Formación del PAS y de las Ayudas económicas de Acción Social que la UC tiene reconocidas para su personal.

▪ MISIÓN

Facilitar el cumplimiento de la misión de la UC, gestionar la vida administrativa o laboral del PAS y del personal investigador contratado, desde su acceso a la Universidad hasta la finalización de su vinculación laboral, en cumplimiento de la normativa legal vigente, mediante un modelo de gestión que aporte valor a la comunidad universitaria y a la sociedad.

Asimismo, le corresponde gestionar el Plan de Formación orientado a la capacitación y buen desempeño profesional y personal de todos los colectivos del PAS de la UC y la gestión de las ayudas con cargo a la Acción Social que la UC tiene reconocidas para su personal.

▪ VISIÓN

Integrado por un equipo de personas proactivas, motivadas e implicadas, pretende ser Unidad de referencia por la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus funciones, compromiso permanente por la calidad y la mejora continua y a la contribución en la capacitación de las personas que conforman la plantilla de Administración y Servicios de la UC.

▪ VALORES EN LOS QUE NOS APOYAREMOS PARA CONSEGUIR LA VISIÓN

- Eficiencia para la optimización de nuestros procesos que repercuten positivamente en nuestros clientes.
- Compromiso con la calidad en nuestras actuaciones.
- Gestión profesional transversal, credibilidad, integridad, empatía hacia nuestros clientes.
- Legalidad en el cumplimiento de la normativa vigente.
- Enfoque flexible que permita adaptarnos al cambio.
- Transparencia en la gestión orientada a resultados.
- Proactividad, responsabilidad y efectividad para que las cosas sucedan.
- Responsabilidad social integrando en nuestra gestión y actuación diaria, las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales.

- **DESTINATARIOS DE LA CARTA DE SERVICIOS**

- Personal de Administración y Servicios
- Personal Docente e Investigador
- Personal Investigador Contratado
- Personal Contratado con cargo a subvenciones del Capítulo II
- Opositores

2

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE LA CARTA

- **SERVICIOS DE INFORMACIÓN:**

- Difundir las convocatorias de selección, concursos para la provisión de plazas. Atención, información y asesoramiento personalizado durante los procesos.
- Informar del proceso de selección, contratación y gestión de los expedientes del personal investigador contratado con cargo a proyectos de investigación y otras subvenciones.
- Informar de los trámites necesarios del personal investigador contratado extranjero.
- Actualizar y difundir la legislación y normativa referida al personal PAS de la UC.
- Atención personalizada y asesoramiento sobre la gestión llevada a cabo, así como otros temas en los que participe el Servicio.
- Difundir el Plan de Formación anual del P.A.S.
- Difundir las convocatorias de Ayudas de Acción Social.

- **SERVICIOS DE TRAMITACIÓN:**

- Gestionar los procesos que afectan a la vida administrativa o laboral del personal de la UC (nombramientos, contratos, reconocimientos de antigüedad, compatibilidades, licencias, permisos, ceses, certificaciones, variaciones en nómina, jubilaciones etc.)
- Gestionar los procesos de selección de personal y de provisión de puestos de trabajo del PAS.
- Gestionar y tramitar los contratos laborales del personal investigador contratado con cargo a subvenciones y otros ingresos específicos.
- Gestionar las Plantillas y RPTs.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Formación anual del P.A.S.
- Gestionar las convocatorias de Ayudas de Acción Social.

3

COMPROMISOS DE CALIDAD

En el desarrollo de los servicios objeto de esta Carta, este Servicio se compromete a:

- Incluir y actualizar en la web del Servicio, la normativa de aplicación al personal PAS y personal contratado en proyectos de la UC en el plazo máximo de un día hábil, desde la publicación en los Diarios Oficiales o firma del acuerdo y notificación al Servicio de PAS.
- Enviar por e-mail al PAS, las modificaciones relevantes que se produzcan en la normativa que les afecte.
- Contestar de modo inmediato "in situ" las consultas formuladas, excepto si requieren informe superior o jurídico.
- Contestar las consultas recibidas por e-mail, con identificación del usuario, en un plazo máximo de 3 días hábiles, excepto si requieren informe superior o jurídico.
- Contestar las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas en el buzón de sugerencias, en un plazo máximo de 3 días hábiles, excepto si requieren informe superior o jurídico.
- Formalizar los contratos en el plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la propuesta de la Unidad correspondiente.
- Expedir certificados en el plazo máximo de un día hábil.
- Elaborar las Convocatorias y enviarlas a publicar a los Diarios Oficiales en el plazo máximo de 10 días, desde la notificación del acuerdo definitivo.
- Resolver las Convocatorias de selección de personal, en un tiempo medio de cuatro meses.
- Resolver las Convocatorias de provisión de puestos, en un tiempo medio de dos meses.
- Incrementar el porcentaje de personal formado.
- Incrementar la planificación de actividades formativas que contribuyan al desarrollo de las competencias desempeñadas en el puesto de trabajo.
- Resolver las Ayudas de Acción Social de nuestra competencia, en el mes siguiente a la finalización del plazo.

4

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de normativa de aplicación al PAS y personal contratado en proyectos de la UC disponible en la página web del Servicio, en el plazo máximo de un día hábil, desde la publicación en los Diarios Oficiales o firma del acuerdo y notificación al Servicio de PAS.
- Número de comunicaciones enviadas por e-mail al PAS con las modificaciones relevantes que se produzcan en la normativa que les afecte.
- Porcentaje de consultas "in situ" resueltas, que no requieren informe superior o jurídico.
- Porcentaje de consultas recibidas por e-mail, con identificación del usuario, resueltas en un plazo máximo de 3 días hábiles, que no requieren informe superior o jurídico.
- Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones del buzón de sugerencias, contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles, que no requieren informe superior o jurídico.
- Porcentaje de contratos formalizados en el plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la propuesta de la Unidad correspondiente.
- Porcentaje de certificados expedidos en el plazo máximo de un día hábil.
- Grado de cumplimiento de la elaboración de las convocatorias y envío para su publicación a los Diarios Oficiales, en el plazo máximo de 10 días a contar desde la notificación del acuerdo definitivo.

- Porcentaje de resolución de las convocatorias de selección de personal, en un plazo medio de cuatro meses.
- Porcentaje de resolución de las convocatorias de provisión de puestos, en un plazo medio de dos meses.
- Porcentaje del alcance de la formación del PAS.
- Porcentaje del nivel de satisfacción del PAS con la formación.
- Porcentaje de resolución de las ayudas de Acción Social de nuestra competencia, en el mes siguiente a la finalización del plazo.

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 buzón habilitado por el servicio: Servicio.PAS@unican.es
- c) Participando en las encuestas sobre la calidad del servicio que se realicen.

- 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.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- 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.

La normativa reguladora se encuentra recogida en los siguientes textos legales y normativas de la Universidad de Cantabria:

<http://web.unican.es/unidades/serviciopas/legislacion>

La normativa general de la Universidad de Cantabria se puede consultar en:

<http://web.unican.es/transparencia-informativa/normativa-de-aplicacion>

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 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 los servicios que presta.

12

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Servicio responsable de la Carta:
 - Servicio de PAS, Formación y Acción Social
 - Dirección postal completa: Pabellón de Gobierno. Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander (España)
 - Teléfono: (942) 20 10 75
 - Correo electrónico: Servicio.PAS@unican.es
- Horario: De 8:00 a 15:00 horas. 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/serviciopas>
 - 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. 39010 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:



Datos del mapa @2016 Google. Inst. Geogr. Nacional

13

OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y SUS SERVICIOS

Portal de transparencia Universidad de Cantabria: <http://web.unican.es/transparencia>

Área de Cooperación Internacional para el Desarrollo: <http://web.unican.es/unidades/cooperacion-internacional-desarrollo>

Área de Igualdad, Conciliación y Responsabilidad Social: <http://web.unican.es/unidades/igualdad>

Biblioteca Universitaria: <http://www.buc.unican.es/>

Campus cultural: <http://web.unican.es/campuscultural>

Centro de Idiomas de la UC: <http://web.unican.es/unidades/ciuc>

Centro de Orientación e Información para el Empleo (COIE): <http://web.unican.es/unidades/coie>

Cursos de verano: <http://web.unican.es/cursosdeverano/Paginas/default.aspx>

Defensor Universitario: <http://web.unican.es/unidades/defensor-universitario>

Escuela Infantil: <http://web.unican.es/unidades/escuela-infantil>

Oficina de Relaciones Internacionales: <http://web.unican.es/unidades/oficina-relaciones-internacionales>

Servicio de Actividades Físicas y Deportes: <http://web.unican.es/unidades/deportes>

Servicio de Gestión de la Investigación: <http://web.unican.es/unidades/gestion-investigacion>

Servicio de Informática: <https://sdei.unican.es/Paginas/default.aspx>

Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social:
<http://web.unican.es/unidades/serviciopdiretribuciones>

Unidad de Prevención: <http://web.unican.es/unidades/prevencion>



WEB PÚBLICA SERVICIO DE PAS, FORMACIÓN
Y ACCIÓN SOCIAL



INTRANET SERVICIO DE PAS, FORMACIÓN
Y ACCIÓN SOCIAL

