

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS



**UNIVERSIDAD  
DE BURGOS**

Marzo 2012



## Contenido

Identificación del Servicio de Recursos Humanos.....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	3
Misión del Servicio de Recursos Humanos.....	4
Visión del Servicio de Recursos Humanos.....	4
Servicios que presta .....	5
Información de contacto:.....	7
Normativa reguladora del Servicio de Recursos Humanos.....	8
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	8
Compromisos de calidad .....	9
Indicadores para el seguimiento de compromisos .....	10
Medios para dar a conocer la carta.....	11
Medidas de subsanación o compensación.....	12
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y formas de participación de los usuarios .....	12
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia. ....	13



## Identificación del Servicio de Recursos Humanos

La presente Carta ha sido elaborada por el Servicio de Recursos Humanos (RRHH) de la Universidad de Burgos, adscrito a la Gerencia de esta Institución.

## Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

El contenido de esta carta se ha desarrollado conforme a los requisitos de la Norma UNE 93200:2008 y de la guía elaborada por la Universidad de Burgos.

El objetivo del Servicio de Recursos Humanos es la elaboración de una Carta fácil y sencilla de leer para el usuario y desde la que pueda tener acceso directo a toda la información del Servicio, a través de los enlaces que se facilitan.

Queremos aportar respuestas a las necesidades y expectativas de los usuarios y por ello la elaboración de esta Carta de servicios tiene la finalidad de dar a conocer los servicios que prestamos y los recursos que tenemos, de informar acerca de cómo se utilizan, de comprometernos a fomentar la mejora continua de los mismos y de adecuar el nivel de calidad a las necesidades expresadas por los usuarios.



Asimismo queremos asumir el compromiso de adaptarnos a las nuevas tecnologías y el compromiso de adquirir nuevos servicios que sean demandados. De informar de estos compromisos adquiridos, de los resultados obtenidos y de los derechos que asisten a los usuarios.

Con esta carta de servicios pretendemos disponer de otra herramienta que permita evaluar la actividad desarrollada e identificar buenas prácticas y áreas de mejora.

## Misión del Servicio de Recursos Humanos

Se establece la misión del Servicio de RRHH de la Universidad de Burgos como la "Gestión de procesos administrativos del personal de la Universidad de Burgos de acuerdo con las directrices dictadas por los Órganos de Gobierno en política de personal y en cumplimiento de la normativa legal vigente, procurando asimismo la satisfacción de los usuarios, facilitándoles el ejercicio efectivo de sus derechos, prestándoles atención y asesoramiento personalizado, completándolo con la mejora de forma continua de los servicios ofrecidos."

## Visión del Servicio de Recursos Humanos

En el Servicio de Recursos Humanos pretendemos lograr un alto grado de satisfacción en el usuario y en el personal del propio servicio. Pretendemos asimismo adaptar todos los servicios que se gestionan a las nuevas tecnologías.



## Servicios que presta

Los principales servicios que presta actualmente el Servicio de RRHH son:

### 1.- COLABORACION EN LA SELECCION DEL PERSONAL DE LA UBU:

- Preparación de todo tipo de convocatorias por las que se ofertan plazas
- Seguimiento de las mismas
- Remisión y publicación de las convocatorias
- Elaboración de listas de admitidos y excluidos
- Elaboración y publicación de las resoluciones

### 2.- CONTRATACION Y NOMBRAMIENTO DEL PERSONAL DE LA UBU:

- Elaboración de los contratos y nombramientos
- Gestión de la contratación y de los nombramientos
- Gestión, tramitación y seguimiento de las compatibilidades
- Comunicación de las contrataciones y nombramientos a los órganos correspondientes

### 3.- GESTION DE LA VIDA ADMINISTRATIVA Y LABORAL:

- Reconocimientos de antigüedad, trienios, complemento de méritos docente, complemento de actividad investigadora, complementos autonómicos, complemento de cargos académicos, complementos de productividad, complementos de convenio del PAS laboral, gratificaciones por servicios extraordinarios
- Gestión y tramitación de jubilaciones y ceses
- Vacaciones, permisos, licencias y colaboración en el control del cumplimiento horario del PAS
- Expedición de certificados
- Gestión de los procesos de seguridad social, derechos pasivos y MUFACE: afiliación, cotización y pluriempleo



- Gestión de los procesos de incapacidad temporal, maternidades, paternidades y riesgo de embarazo
- Gestión de procesos en materia retributiva: elaboración y gestión de la nómina del personal de la universidad. Elaboración y gestión de la nómina de becarios y personal externo
- Gestión del Fondo Acción Social (FAS)
- Gestión carnet universitario del personal al servicio de la universidad de Burgos
- Control, comprobación y liquidación de las comisiones de servicio
- Comunicación de las liquidaciones

#### 4.- INFORMACION Y ASESORAMIENTO

- Atención personalizada al usuario de forma telefónica, telemática o presencial
- Asesoramiento personalizado al usuario sobre temas relacionados con las funciones que se llevan a cabo en el servicio
- Mantenimiento y actualización de la página web del servicio
- Publicación de resoluciones y/o instrucciones que afecten al personal de la UBU, en materia de personal y retribuciones
- Envío, a través de correo electrónico de informaciones relevantes que pueden afectar al personal de la UBU como convocatorias, calendario laboral, así como comunicación de que las resoluciones y/o instrucciones en materia de personal se han publicado en la web

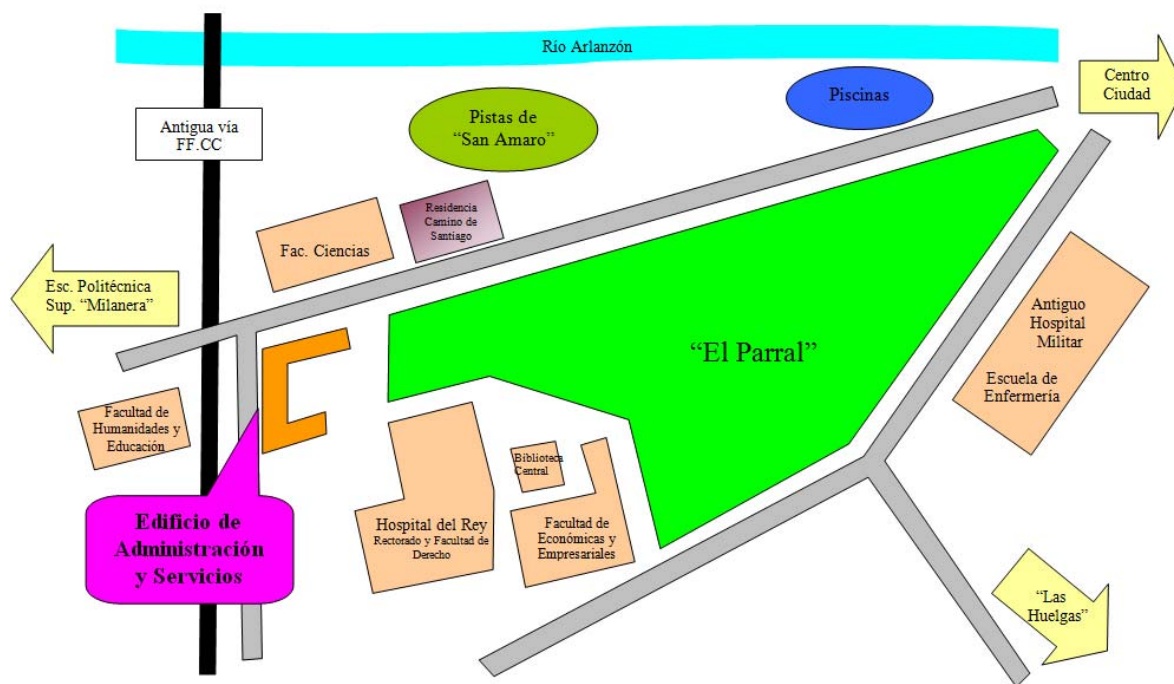


## Información de contacto:

### Dirección postal

UNIVERSIDAD DE BURGOS  
SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS  
Edificio de administración y servicios. Primera planta  
Calle Don Juan de Austria nº 1  
09001 BURGOS  
Teléfono 947 25 87 83  
Fax 947 25 87 54

Web del servicio de recursos humanos: <http://www.ubu.es/es/recursoshumanos>



### Personal:

Teléfono 947 25 88 90  
Web [recursoshumanospas@ubu.es](mailto:recursoshumanospas@ubu.es)  
Web [recursoshumanospdi@ubu.es](mailto:recursoshumanospdi@ubu.es)

### Retribuciones

Teléfono 947 25 88 91  
Web [retribuciones@ubu.es](mailto:retribuciones@ubu.es)

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9 a 14 horas.



## Normativa reguladora del Servicio de Recursos Humanos

La normativa legal vigente que afecta a todos los procedimientos tanto de personal como de retribuciones:

- Leyes Estatales,
- Leyes Autonómicas de la Comunidad de Castilla y León,
- Los Convenios Colectivos del personal laboral,
- Los Estatutos de la Universidad de Burgos,
- Instrucciones, acuerdos y normativa propia de la Universidad de Burgos.

Se puede acceder a la normativa reguladora a través de Web del servicio de recursos humanos: <http://www.ubu.es/es/recursoshumanos>

## Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

### Derechos:

- Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- Recibir información y asesoramiento personalizado.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Expresar su opinión acerca del servicio y a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en el Servicio, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros establecidos por el ordenamiento jurídico.





## Obligaciones:

- Cumplir con los plazos establecidos para los procesos del Servicio.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos del Servicio de Recursos Humanos.
- Cumplir con las disposiciones reguladas y que afecten a este Servicio.
- Colaborar con la gestión de este Servicio para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto hacia el resto de usuarios y el personal del Servicio.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones para los que no esté autorizado.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.

## Compromisos de calidad

1. Comunicar las contrataciones a los órganos de representación en plazo de diez días desde la fecha de contratación.
2. Difundir la convocatoria de FAS por correo y a través de la web, en el plazo de 3 días desde su aprobación.
3. Publicar en la web las convocatorias y las resoluciones en materia de Personal de Administración y Servicios, en el plazo de 1 día desde que se hayan publicado en el lugar oficial.
4. Comunicar por correo electrónico las comisiones de servicio liquidadas con la información de la liquidación en el plazo de 10 días desde su liquidación.
5. Remitir al Boletín Oficial las convocatorias y resoluciones en materia de personal, en plazo de tres días desde su recepción en el servicio.
6. Abonar los trienios en el mes que tiene lugar los efectos económicos.
7. Abonar los quinquenios y sexenios en el mes siguiente a que se reciba la resolución por la que se reconocen los mismos.
8. Expedir certificados en el plazo de 7 días desde su solicitud.
9. Incluir en nómina de cada mes la documentación recibida en el Servicio antes del día 15 de dicho mes.
10. Remitir los datos para el carnet universitario al banco de Santander en plazo de 7 días desde que el interesado presenta su solicitud.
11. Responder a las consultas, quejas o sugerencias, recibidas por correo electrónico o por escrito, en plazo de 3 días laborables desde que se recibe la consulta.
12. Comunicar a la autoridad laboral los partes de enfermedad y de AT en el plazo de 2 días desde que se recibe en el Servicio el justificante correspondiente por parte del trabajador.



13. Ordenar el pago de la nómina mensual del personal de la Universidad de Burgos antes del último día de cada mes.

## Indicadores para el seguimiento de compromisos

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	% de cumplimiento
1.-Plazo medio de comunicación de contratación a los órganos de representación	Diferencia entre la fecha de firma del contrato y fecha de comunicación	10 días laborables	Unidad de PAS/PDI	Anual por muestreo	83
2.-Plazo medio de difusión de la convocatoria de FAS	Diferencia entre fecha de aprobación y fecha de publicación	3 días laborables	Sección de Retribuciones y Seguridad Social	Anual por muestreo	84
3.-Plazo medio de publicación en la Web de convocatorias y Resoluciones en materia de PAS	Diferencia entre fecha de publicación oficial y fecha de publicación en la Web	1 día laborable	Unidad de PAS	Anual por muestreo	85
4.-Plazo medio de comunicación por correo electrónico de las liquidaciones de comisiones de servicio	Diferencia entre fecha de la nómina de dietas y fecha de comunicación por correo electrónico	10 días laborables	Negociado de seguridad social y otras retribuciones	Anual por muestreo	84
5.-Plazo medio de remisión al boletín oficial de las convocatorias y resoluciones	Diferencia entre fecha de recepción en el servicio y fecha de envío	3 días laborables	Unidad de PAS/PDI	Anual por muestreo	83
6.-Plazo medio de abono de trienios	Diferencia entre fecha real de reconocimiento de efectos económicos del trienio y mes del abono	En el mismo mes	Unidad de PAS/PDI y Unidad de Retribuciones	Anual por muestreo	87
7.-Plazo medio de abono de quinquenios y sexenios	Diferencia entre fecha de resolución de reconocimiento y mes del abono	En el mes siguiente	Unidad de PAS/PDI y Unidad de retribuciones	Anual por muestreo	86
8.-Plazo medio de expedición de certificados	Diferencia entre fecha de solicitud y fecha de expedición	7 días laborables	Todo el personal del servicio	Anual por muestreo	85



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	% de cumplimiento
9.-Plazo medio de inclusión en nómina de documentación	diferencia entre fecha de recepción de la documentación y el mes de nómina en que se ha incluido	En el mismo mes toda documentación recibida antes del día 15	Unidad de Retribuciones y Unidad de Seguridad Social y Otras Retribuciones	Anual por muestreo	80
10.-Plazo medio de remisión de datos para el carnet universitario	Diferencia entre fecha de presentación de solicitud y fecha de remisión	7 días laborables	Puesto base	Anual por muestreo	85
11.-Plazo medio de respuesta a consultas, quejas y sugerencias recibidas por escrito o por correo electrónico	Diferencia entre fecha de recepción de consulta y fecha de respuesta	3 días laborables	Todo el personal del servicio	Anual por muestreo	86
12.-Plazo medio de comunicación de partes de IT y AT	Diferencia entre la fecha presentación del justificante en el servicio y fecha de comunicación de los partes	2 días laborable	Unidad de Seguridad Social y Otras Retribuciones	Anual por muestreo	80
13.-Ordenar pago de la nómina mensual	Fecha en que se ordena el pago	Antes del último día del mes	Unidad de Retribuciones	Mensual	94

Anualmente se elaborará un informe con los resultados obtenidos. El resultado se comunicará a todo el personal a través de la Web.

## Medios para dar a conocer la carta

Del contenido de esta Carta de Servicios, antes de su aprobación, se dará conocimiento a todos los miembros del Servicio de RRHH.

La Carta será publicada en la Web del Servicio de Recursos Humanos:

<http://www.ubu.es/es/recursoshumanos>



En el momento de su publicación se remitirá un correo electrónico a todo el personal informando de la misma.

En caso de disponer de folletos divulgativos de los principales contenidos de la Carta, éstos se repartirán a los responsables de las Unidades Administrativas y estarán a disposición de todos los usuarios en el Servicio de Recursos Humanos.

## Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el Servicio de Recursos Humanos no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación. En el plazo de tres días, la responsable del Servicio mantendrá una reunión con el usuario afectado para informarle de las medidas a adoptar para corregir la deficiencia.

Los incumplimientos no darán lugar a responsabilidad de la Administración.

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y formas de participación de los usuarios

La presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones o agradecimientos, así como cualquier solicitud de participación de los usuarios podrá efectuarse verbalmente, por teléfono, por escrito o a través de correo electrónico.



También podrá realizarse a través de la página Web del servicio:

<http://www.ubu.es/es/recursoshumanos>

Todas ellas serán atendidas en el plazo de 3 días.

Además los usuarios tienen a su disposición encuestas periódicas de evaluación.

## Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta carta de servicios ha sido elaborada por los miembros del Servicio de Recursos Humanos durante los meses de diciembre de 2011, enero, febrero y marzo de 2012.

Su contenido ha sido revisado y ratificado por los Órganos competentes.

La fecha de entrada en vigor de esta Carta es el 3 de abril de 2012, fecha de aprobación de la misma por la Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado "Indicadores para el seguimiento de compromisos" y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos, que se publicará en la Web del servicio.

El contenido de la Carta se revisa cada dos años con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido.



En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.

La metodología a utilizar en la revisión es similar a la seguida durante su elaboración.