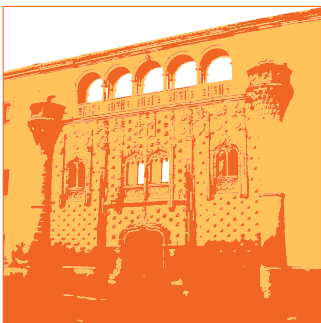


Universidad Internacional de Andalucía



CARTA DE
SERVICIOS

Área de Gestión Económica y Recursos Humanos



Campus Antonio Machado de Baeza | Campus Santa María de La Rábida
Campus Tecnológico de Málaga | Campus La Cartuja / Rectorado - Sevilla

www.UNIA.es



CARTA DE SERVICIOS

Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

Índice

- 02 Presentación
- 03 Identificación de la Unidad prestadora del servicio
- 03 Misión de la Unidad
- 03 Servicios prestados, compromisos e indicadores
- 08 Responsable de la carta
- 08 Normativa reguladora de los servicios prestados
- 10 Formas de colaboración y participación de las personas usuarias
- 11 Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados
- 12 Accesibilidad a los servicios

Presentación

La situación actual del Sistema Universitario Español exige de las Universidades que lo integran una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia. Por ello, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

El documento que se presenta forma parte del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), que lo concibe como un instrumento esencial para informar a las personas usuarias, grupos de interés y a la ciudadanía en general, acerca de los servicios que se ofrecen, de las condiciones en que se prestan y de los compromisos de calidad que persiguen, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Pero su finalidad no acaba en esa labor de carácter informativa, sino que además las Cartas de Servicios se configuran como un compromiso público de la UNIA por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Identificación de la unidad prestadora del servicio

El Área de gestión económica y recursos humanos depende de la Gerencia de la Universidad Internacional de Andalucía. Para la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios se ha dividido en las siguientes subáreas:

- Económica
- Contratación
- Recursos Humanos
- Prevención de Riesgos Laborales

Misión de la Unidad

El Área de Gestión Económica y Recursos Humanos tiene como misión la gestión y control, por un lado, de los procesos administrativos relacionados con las personas que trabajan en la Universidad, facilitando su formación y desarrollo, así como adoptando un sistema preventivo que garantice su seguridad y salud, y, por otro lado los procesos relacionados con la ejecución económica y patrimonial, procurando la satisfacción de las personas usuarias internas y externas, conforme a las directrices emanadas de los órganos de gobierno de la Universidad, aplicando criterios de transparencia, eficacia, eficiencia, compromiso y participación.

Servicios prestados, compromisos e indicadores

ÁREA ECONÓMICA

Servicio 1:

Gestión, seguimiento y control de la contabilidad presupuestaria y de la contabilidad financiera.

- **Compromiso de calidad 1.1:** Elaborar el 90% de documentos contables de reconocimiento de obligación en un plazo no superior a 15 días.
- **Indicador 1.1:** Tasa anual de obligaciones reconocidas contabilizadas en un plazo no superior a 15 días.
- **Compromiso de calidad 2.1:** Elaborar y presentar el 95% de los informes periódicos solicitados por la administración estatal y la administración autonómica en tiempo y forma.
- **Indicador 2.1:** Tasa anual de informes presentados en tiempo y forma sobre el total de informes presentados.

Servicio 2:

Gestión, seguimiento y control de la Tesorería de la Universidad.

- **Compromiso de calidad 2.1:** Ejecutar el 95% de los pagos y devoluciones de ingresos en un plazo máximo de 40 días desde su entrada en el registro de la Universidad o desde la conformidad en caso de liquidación a profesores.
- **Indicador 2.1:** Tasa anual de facturas y devoluciones de ingresos abonados en un plazo no superior a 40 días.
- **Compromiso de calidad 2.2:** Realizar el asiento de cobro en la contabilidad en un plazo máximo de 15 días desde su ingresos en las cuentas bancarias de la Universidad.
- **Indicador 2.2:** Tiempo medio de identificación del apunte bancario.

Servicio 3:

Tramitación, seguimiento y control de las obligaciones tributarias de la Universidad.

- **Compromiso de calidad 3.1:** Presentar y pagar el 95% de declaraciones fiscales en tiempo y forma.
- **Indicador 3.1:** Tasa anual de declaraciones presentadas en tiempo y forma sobre el total de declaraciones presentadas.

CONVENIOS Y SUBVENCIONES

Servicio 4:

La gestión, control y justificación de convenios y subvenciones.

- **Compromiso de calidad 4.1:** Informar a los miembros del Consejo de Gobierno y a los responsables de las áreas administrativas, de las subvenciones publicadas en los diarios oficiales del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía en el plazo máximo de tres días desde su publicación.
- **Indicador 4.1:** Tasa anual de comunicaciones a los miembros del Consejo de Gobierno y a los responsables de las áreas administrativas de las subvenciones publicadas en los diarios oficiales en el plazo máximo de tres días desde su publicación.
- **Compromiso de calidad 4.2:** Trasladar a las instituciones contraparte de los convenios en el plazo máximo de 3 días, las observaciones realizadas a sus borradores por los órganos competentes en la emisión de informes.
- **Indicador 4.2:** Tasa anual de comunicaciones a las contraparte de las observaciones realizadas a los borradores de los convenios en el plazo máximo de tres días sobre el total de observaciones comunicadas.

ÁREA DE CONTRATACIÓN

Servicio 5:

Gestionar y realizar el seguimiento de la contratación de todo tipo de suministros, obras y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la Universidad Internacional de Andalucía.

- **Compromiso de calidad 5.1:** Gestionar y realizar el seguimiento de la contratación de todo tipo de suministros, obras y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la UNIA.
- **Indicador 5.1:** Tasa anual de expedientes de contratación tramitados en plazo sobre el total de expedientes de contratación.
- **Compromiso de calidad 5.2:** Efectuar el 95% de las notificaciones a los interesados en los procedimientos de contratación en un plazo no superior a 5 días desde que se dicten los acuerdos o resoluciones que les conciernen.
- **Indicador 5.2:** Tasa anual de notificaciones en un plazo no superior a 5 días.

Servicio 6:

Gestión, mantenimiento y control periódico del inventario de bienes muebles e inmuebles.

- **Compromiso de calidad 6.1:** Incorporar el 95% de los bienes al patrimonio de la Universidad en un plazo no superior a 15 días desde la recepción del bien.
- **Indicador 6.1:** Tasa anual de bienes inventariados en plazo no superior a 15 días desde la recepción del bien.
- **Compromiso de calidad 6.2:** Facilitar un informe de inventario a los órganos o servicios administrativos que lo requieran en un plazo inferior a 10 días.
- **Indicador 6.2:** Tiempo medio de entrega de informe de inventario.

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Servicio 7:

La tramitación y difusión de los procesos de selección y provisión de puestos de trabajo del personal funcionario y laboral así como la gestión de la bolsa de empleo de la Universidad.

- **Compromiso de calidad 7.1:** Difundir las convocatorias de selección y provisión a través de la web en el momento de su publicación.
- **Indicador 7.1:** Tasa anual de convocatorias de selección y provisión publicadas en web sobre el total de las convocadas.

- **Compromiso de calidad 7.2:** Incluir, mantener y actualizar en la web las resoluciones de carácter general que afecten a la gestión de las convocatorias en cada uno de los procesos en un plazo de 24 h.
- **Indicador 7.2:** Tasa anual de resoluciones generadas por la gestión de las convocatorias de provisión y selección publicadas en web sobre el total de resoluciones generadas por estos procesos susceptibles de ser publicadas.

Servicio 8:

La elaboración de la nómina de la Universidad, la gestión de los trámites relacionados con la seguridad social y otros regímenes así como de las ayudas de acción social.

- **Compromiso de calidad 8.1:** Tramitar al menos el 95% de las modificaciones en nómina del mes en curso que se reciban antes del día 15 de cada mes.
- **Indicador 8.1:** Tasa anual de modificaciones tramitadas en nómina del mes en curso recibidas antes del 15 de cada mes sobre el total de modificaciones recibidas.
- **Compromiso de calidad 8.2:** Expedir el 95% de los certificados de empresa en un plazo no superior a 5 días desde que se produzca la baja, cese o petición.
- **Indicador 8.2:** Tasa anual de certificados de empresa emitidos en plazo sobre el total de certificados emitidos.

Servicio 9:

La atención personalizada, el asesoramiento y la gestión de los procesos que afecten a la vida administrativa del personal así como la gestión de la relación de puestos de trabajo.

- **Compromiso de calidad 9.1:** Contestar al menos el 95% de las consultas y peticiones que afecten a la vida administrativa del personal en un plazo de 10 días excepto si requieren informe superior o jurídico.
- **Indicador 9.1:** Tasa anual de consultas y peticiones contestadas en el plazo de 10 días sobre el total de formuladas.
- **Compromiso de calidad 9.2:** Comunicar al Registro Central de Personal todas las modificaciones que afecten a la vida administrativa del personal en un plazo de 15 días.
- **Indicador 9.2:** Tasa anual de comunicación de modificaciones en el plazo de 15 días sobre el total de formuladas.

Servicio 10:

La información, coordinación, gestión y evaluación de los Planes de Formación y Desarrollo del personal de administración y servicios de la Universidad Internacional de Andalucía.

- **Compromiso de calidad 10.1:** Difundir en la web el Plan de Formación del personal de administración y servicios en el plazo de 20 días a partir de la fecha de Informe al Consejo de Gobierno por la Gerencia.
- **Indicador 10.1:** Publicación en plazo del Plan de Formación del PAS.
- **Compromiso de calidad 10.2:** Emitir al menos el 95% de los certificados de aprovechamiento y/o asistencia en un plazo no superior a 25 días desde la recepción de las actas de cada curso o acción formativa.
- **Indicador 10.2:** Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidos.
- **Compromiso de calidad 10.3:** Obtener un nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto de las acciones formativas superior a 3 en una escala de 1 a 5.
- **Indicador 10.3:** Media obtenida en los resultados de las encuestas.

Servicio 11:

La coordinación y asesoramiento en la gestión por procesos de las diferentes áreas administrativas de la Universidad Internacional de Andalucía.

- **Compromiso de calidad 11.1:** Responder a las consultas en materia de gestión por procesos en un plazo no superior a 10 días.
- **Indicador 11.1:** Tasa anual de respuesta de las consultas realizadas en materia de gestión por procesos.

ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Servicio 12:

Evaluación de los factores de riesgos determinando las medidas preventivas que corresponda, la coordinación de las actividades preventivas y la gestión de los residuos peligrosos y reciclables, así como la planificación de las emergencias.

- **Compromiso de calidad 12.1:** Realizar la Evaluación de Riesgos al 100% de los puestos de trabajo de toda la Universidad, proponiendo su implementación en el Plan Anual de Prevención de Riesgos Laborales en un plazo no superior a 60 días.

- **Indicador 12.2:** Tasa anual de evaluaciones de riesgos realizadas en relación al total de puestos de trabajo de la Universidad Internacional de Andalucía.

Servicio 13:

Elaboración, coordinación y ejecución de las actividades de información y formación en materia de preventiva, así como la vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras.

- **Compromiso de calidad 13.1:** Elaborar un plan de formación anual en el que se incluirá la formación de acogida para el 100% de los trabajadores/as de nuevo ingreso.
- **Indicador 13.1:** Tasa anual de trabajadores/as de nuevo ingreso que han recibido la formación asociada a los riesgos presentes en su puesto de trabajo.
- **Compromiso de calidad 13.2:** Garantizar el 100% de los reconocimientos médicos anuales solicitados.
- **Indicador 13.2:** Tasa anual de reconocimientos médicos realizados.

Responsable de la carta

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es la propia Área de Gestión Económica y Recursos Humanos.

Normativa reguladora de los servicios prestados

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Área de Gestión Económica y Recursos Humanos se encuentra en los siguientes textos legales:

- Decreto Legislativo 2/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Creación de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Decreto 236/2011, de 12 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Internacional de Andalucía.
- Ley anual de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para el año en curso.
- Normas de ejecución presupuestaria que para el ejercicio dicte la UNIA.

- Reglamento de retribuciones por la impartición de enseñanza en titulaciones propias y formación complementaria en la UNIA, aprobado en Junta de Gobierno el 24 de noviembre de 2006.
- Reglamento de retribuciones de los Programas oficiales de postgrado en la UNIA, aprobado en Junta de Gobierno el 31 de octubre de 2006.
- IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas (BOJA nº 36 de 23 de febrero de 2004).
- Acuerdos de homologación personal de las universidades públicas de Andalucía, de 19 de marzo de 2003.
- Reglamento de la comisión de formación del personal de administración y servicios (Acuerdo 50/2009, del Consejo de Gobierno de 1 de octubre de 2009).
- Reglamento de Acción Social de la Universidad Internacional de Andalucía (Acuerdo nº 62/2008, del Consejo de Gobierno de 4 de noviembre de 2008).
- Reglamento de Inventario de la Universidad Internacional de Andalucía (Acuerdo nº 5/2009, del Consejo de Gobierno de 27 de enero de 2009).
- Ley 5/1983, de 19 de julio, de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 59, de 26 de julio de 1983 y BOE núm. 213, de 26 de septiembre de 1983).
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de subvenciones (BOE núm. 276, de 18 de noviembre de 2003).
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del sector público (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2007).
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (BOE núm. 285, de 29 de noviembre de 2006).

- Real Decreto Legislativo 5/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de no Residentes (BOE núm. 60, de 10 de marzo de 2004).
- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (BOE núm. 312, de 29 de diciembre de 1992).
- Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto básico del empleado público (BOE núm. 89, de 13 de abril de 2007).
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de Reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales (BOE núm. 298, de 13 de diciembre de 2003).
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (BOE de 29 de junio de 1994).
- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, texto refundido de la ley de clases pasivas del Estado (BOE de 27 de mayo de 1987).
- Ley 30/1984, de 2 agosto, de Reforma de la función pública (BOE de 3 de agosto de 1984).
- Ley 53/1984, de 26 diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas (BOE de 4 de enero de 1985).
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto de los Trabajadores (BOE de 29 de marzo de 1995).

Formas de colaboración y participación de las personas usuarias

Las personas usuarias que se dirijan al Área de Gestión Económica y Recursos Humanos podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, a través del **Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades** que establece la Universidad, la cual llevará el control de las mismas que

se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados. Para la tramitación y procedimiento de respuesta a las personas usuarias se procederá según el Procedimiento que la Universidad tiene aprobado y publicado en su web y al que se puede acceder a través de: <http://www.unia.es/buzongsf>, de conformidad con las normas que regula la Universidad Internacional de Andalucía.

- Mediante la expresión de sus opiniones en las **encuestas** que realizamos sobre la prestación de los servicios: encuestas a alumnos, a profesores, a proveedores, y al personal de administración y servicios; y sobre la formación desarrollada para el personal.

Derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados

Las personas usuarias tendrán los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico; en general los establecidos en el artículo 35 de la ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la ley orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.

En particular los derechos sobre los servicios prestados en esta área de las personas usuarias son:

- A la accesibilidad a los servicios, teniendo en cuenta las condiciones especiales de las personas con discapacidad.
- A los derechos en materia de prevención de riesgos laborales.
- A que se adopten medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- A conocer los planes que se aprueben y desarrollen en materia de personal.
- A la promoción de la igualdad de género.
- A que se aseguren todos los derechos reconocidos como empleados públicos.



CARTA DE SERVICIOS

Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

Accesibilidad a los servicios

Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

Email: area.economica@unia.es

Telf.: 959 350 452 - Ext. 167

Fax: 959 350 158

Área de Gestión Económica y Contratos Menores

Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla

Proveedores:

Email: contratacion@unia.es

Telf.: 954 462 299 - Ext. 219

Fax: 954 462 077

Profesores:

Email: gestion.proyectos@unia.es

Telf.: 954 462 299 - Ext. 236

Fax: 954 462 077

Campus Antonio Machado de Baeza

Email: gestion.economica.baeza@unia.es

Telf.: 953 742 775 - Ext. 424

Fax: 953 742 975

Campus Santa María de la Rábida

Email: gestion.economica.larabida@unia.es

Telf.: 959 350 452 - Ext. 165

Fax: 959 350 158

Campus Tecnológico de Málaga

Email: gestion.economica.malaga@unia.es

Telf.: 952 028 411

Fax: 952 028 419



Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

Área de Contratación y Patrimonio

Contratos mayores:

Email: contratacion@unia.es

Telf.: 954 462 299 - Ext. 219

Fax: 954 462 077

Inventario:

Email: inventario@unia.es

Telf.: 954 462 299 - Ext. 218

Fax: 954 462 077

Área de Convenios y Subvenciones

Email: area.economica@unia.es

Telf.: 954 462 299 - Ext. 605

Fax: 954 462 077

Área de Recursos Humanos

Personal y nóminas:

Email: gestion.personal@unia.es

Telf.: 954 462 299 - Ext. 238

Fax: 954 462 077

Formación del PAS y Gestión por Procesos:

Email: planificacion.formacion@unia.es

Telf.: 954 462 299 - Ext. 237

Fax: 954 462 077

Área de Prevención de Riesgos Laborales

Email: prevencion.riesgos.laborales@unia.es

Telf.: 959 350 452 - Ext. 180

Fax: 959 350 158



Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

Cómo llegar

Campus La Cartuja / Rectorado de Sevilla

Américo Vespucio 2. Monasterio de Sta. María de las Cuevas. Isla de la Cartuja, 41092. Sevilla, España.

- Autobuses urbanos: C1 & C2.
- [Ver mapa online.](#)

Campus Tecnológico de Málaga

Edificio de la Congregación de Mena. Plaza de la Legión Española 1. 29007. Málaga, España.

- [Ver mapa online.](#)

Campus Santa María de la Rábida

Paraje La Rábida s/n. 21819. La Rábida - Huelva, España.

- Autobús: Damas. Dirección Palos Mazagón - Palos Moguer.
- [Ver mapa online.](#)

Campus Antonio Machado de Baeza

Palacio de Jabalquinto, Plaza de Santa Cruz s/n. 23440. Baeza - Jaén, España.

- Tren: estación RENFE más cercana: Linares - Baeza.
- Autobús: Alsina-Graells Sur y Sepulvedana.
- [Ver mapa online.](#)

www.UNIA.es