

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

(Aprobada por la Comisión de Planificación y Coordinación, delegada del Consejo de Gobierno, en sesión ordinaria celebrada el día 20 de enero de 2015)

PRESENTACIÓN.

El Servicio de Retribuciones y Seguridad Social tiene como funciones principales el abono de la totalidad de las retribuciones a todo el personal de la Universidad (Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, así como al personal vinculado exclusivamente a tareas de investigación y becarios), la afiliación y cotización a los distintos regímenes del sistema de la Seguridad Social y la gestión de los programas de Acción social.

La importancia de estas funciones y de su realización escrupulosa y puntual están asociadas a la observancia de las obligaciones legales de la Universidad y a la satisfacción de los derechos económicos de sus empleados, por lo que afectan tanto a la imagen de buen funcionamiento de los servicios universitarios y de compromiso con el cumplimiento de la norma como a la calidad de las prestaciones de la Universidad como empresa para con sus trabajadores.

El servicio está estructurado en tres secciones, Sección de Retribuciones, Sección de Seguridad Social y Sección de Pagos complementarios y Acción Social, cada una de las cuales se ocupa de una parcela de los cometidos del servicio, si bien guardan una estrecha interrelación entre ellas, sin la cual es imposible una adecuada realización de las tareas asignadas.

En cumplimiento de las previsiones contenidas en el Plan Estratégico General 2013-2018, se ha elaborado la presente carta de servicios, en la que se describen, entre otros aspectos de interés, los servicios a prestar, los compromisos de calidad, los derechos de los usuarios, así como otras cuestiones de interés, con la finalidad de que sirva para facilitar un mayor conocimiento e interacción de dichos usuarios con el servicio.

A) INFORMACION PUBLICA DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

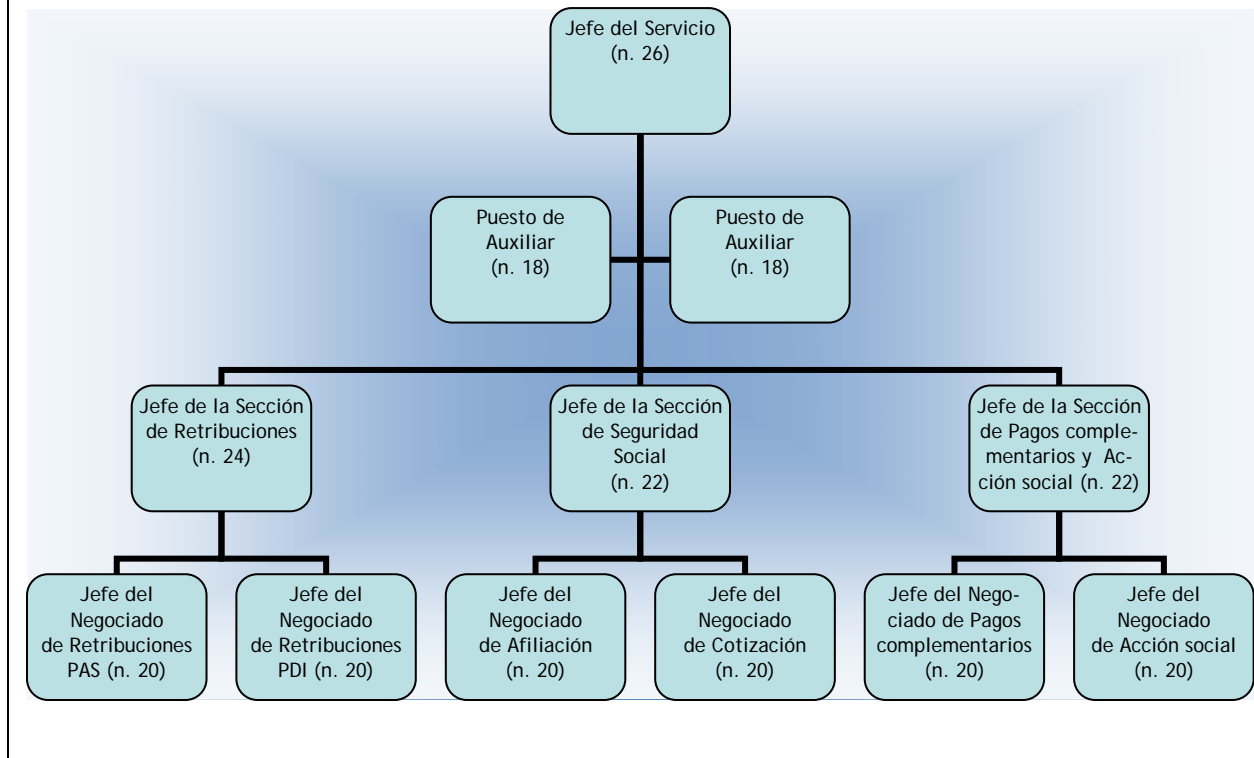
1º) DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Servicio de Retribuciones y Seguridad Social tiene como misión la gestión de las retribuciones (ordinarias y pagos complementarios) del conjunto del personal al servicio de la Universidad, Docente e Investigador y de Administración y Servicios, de los becarios, así como la gestión de las acciones derivadas de la inclusión del personal en los distintos regímenes de la Seguridad Social. Asimismo, gestiona los programas de acción social para el personal de la Universidad.

Los valores adoptados por el Servicio de Retribuciones y Seguridad Social son:

- **Implicación:** Impulsando actuaciones dirigidas a la mejora continua para dar respuesta a las necesidades de los usuarios.
- **Profesionalidad:** Con estricta aplicación de la normativa en el ámbito de recursos humanos, tanto en materia retributiva como de cobertura social.

Organigrama



2º) PRINCIPALES SERVICIOS

- Confeccionar las nóminas mensuales, así como las retroactivas necesarias, para el abono de las retribuciones ordinarias básicas y complementarias, tanto fijas como variables, del Personal de Administración y Servicios, el Personal Docente e Investigador y el Personal Investigador (en adelante PAS, PDI y PI, respectivamente). Gestión de las incidencias en nómina, incluidos los pagos indebidos, así como los cambios de cuenta bancaria para la domiciliación de la nómina.
- Realizar anualmente el cálculo del I.R.P.F. inicial conforme a la ley y regularizar mensualmente dicho cálculo, en función de las circunstancias, tanto económicas como

familiares -en este caso, a partir de la declaración de situación familiar (modelo 145), de cada empleado.

- Aplicar en las nóminas los descuentos determinados por el ordenamiento jurídico (IRPF y Cuotas de Seguridad Social), los derivados de solicitudes de los empleados (cuotas sindicales, anticipos y fondo de cooperación), hacer efectivas las órdenes de retención enviadas por los Juzgados y las Unidades de Recaudación Ejecutiva y realizar el ingreso de los descuentos no formalizables a las distintas entidades.
- Realizar las gestiones para la correcta cotización y cumplimiento de obligaciones legales de los distintos regímenes de la Seguridad Social, entre ellas, revisar las bases y cuotas, solicitar y tramitar (a instancia de parte o de oficio por la Tesorería General de la Seguridad Social) la distribución de cotización de los empleados en alta en otra empresa (situación de pluriempleo), emitir, revisar y remitir a la Seguridad Social los ficheros de conceptos retributivos abonados (CRA) y solicitar la devolución de cuotas indebidamente abonadas.
- Tramitar las altas, bajas y variaciones (guarda legal, excedencias, modificación tipo de contrato..) en el Régimen General de la Seguridad Social de todo el personal y becarios que deban causar alta en el sistema y remitirlas a la Tesorería de la S. Social.
- Elaborar las certificaciones a efectos de prestaciones (desempleo, maternidad, paternidad, pago directo de la prestación por incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo, etc.).
- Gestionar los partes de baja, confirmación y alta en las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo, etc., así como el cálculo y comprobación de los importes a abonar a los empleados en estas situaciones, tanto en el Régimen General de la Seguridad Social como MUFACE, incluido, en el primer caso, la gestión del pago delegado de las correspondientes prestaciones. Asimismo, expedir el correspondiente parte en los casos de accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- Revisar las incidencias detectadas en la vida laboral de los empleados (períodos en alta en la Seguridad Social), resolverlas e informar a los interesados sobre su situación.
- Elaborar el modelo 190 para la declaración del resumen anual de retenciones e ingresos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas sobre rendimientos del trabajo y emitir los certificados personales para la declaración de la renta, en coordinación con el Servicio de Contabilidad y Presupuestos.
- Elaborar las certificaciones a efectos del abono por el SACyL de las cantidades adicionales a percibir por los profesores universitarios que desempeñan plaza vinculada.
- Obtener los certificados de encontrarse la Universidad al corriente en el pago de cuotas sociales (a efectos de subvenciones, formalización de contratos, etc.).
- Aportar y elaborar la información sobre retribuciones, seguridad social y acción social requerida por las distintas auditorías y para la cumplimentación. de las distintas estadísticas, en especial las del INE.
- Participar en la elaboración del presupuesto de gastos de la Universidad, realizar el seguimiento presupuestario, en especial del capítulo I, así como elaborar y aportar la información sobre gastos de personal requerida por la Junta de Castilla y León, en el marco de los acuerdos de financiación de la Universidad de Salamanca.
- Realizar el cálculo del coste de contrataciones laborales con cargo a proyectos y convenios y elaborar las certificaciones y justificantes referentes a los mismos.

- Elaborar los programas de acción social, y redactar las convocatorias, en coordinación con el Vicerrectorado de Economía y la Gerencia, y elaborar los impresos de solicitud de las distintas prestaciones.
- Tramitar y proponer la asignación a los empleados de las distintas ayudas de Acción Social, incluyendo las becas por estudios universitarios al personal de la USAL y sus familiares e Incluir en nómina las ayudas sociales concedidas.
- Mantener la parte económica y la correspondiente a la gestión de las ayudas sociales del expediente personal de los empleados y becarios.

3º) DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir información y orientación personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar quejas y sugerencias en relación con los servicios recibidos.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que obra en el Servicio, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

4º) COLABORACION Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Los usuarios colaborarán con el Servicio:

- Respetando a sus miembros
- Cuidando y usando debidamente los bienes, equipos e instalaciones.
- Cumpliendo la normativa vigente

Además, los usuarios podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Las reuniones institucionales para el desarrollo de los diferentes programas.
- La implicación en el Comité de Calidad
- El sistema de quejas y sugerencias

5º) NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014
- Resolución de 25 de mayo de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se dictan instrucciones en relación con las nóminas de los funcionarios incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre Retribuciones del Profesorado universitario
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social
- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de Ley de Clases Pasivas del Estado
- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado
- Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo

6º) ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Servicio pueden presentar, quejas o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca:

<https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>

B) COMPROMISOS DE CALIDAD

1º) NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

PLAZOS DE TRAMITACIÓN

- Enviar al Servicio Público de Empleo Estatal el certificado para la percepción del seguro de desempleo en el plazo de ocho días hábiles a partir de la fecha de solicitud de los empleados cesados.
- Facilitar los certificados solicitados por los empleados para el ejercicio de sus derechos e intereses (certificados de S. Social, de ingresos, etc.) en el plazo de ocho días hábiles a partir de la fecha de su solicitud.
- Preparar los documentos de nómina y aplicaciones presupuestarias para garantizar la percepción de la nómina por todo el personal como máximo el último día hábil de cada mes.
- Tener preparado el resumen de aplicaciones presupuestarias de Seguridad Social al menos dos días antes del último de cada mes para garantizar el pago de las cuotas sociales en dicho día.
- Abonar las ayudas sociales como máximo en la nómina del mes siguiente a la firma de la resolución de concesión de las mismas por el Rector.
- Preparar y tramitar la resolución de concesión de anticipos reintegrables en el plazo de ocho días hábiles desde la recepción de la solicitud o desde la fecha que exista disponibilidad presupuestaria.

REDUCCIÓN DE ERRORES Y QUEJAS

- Minimizar el número de errores en las nóminas.
- Reducir el número de errores en afiliaciones a la Seguridad Social
- Reducir el número de errores en cotizaciones a la Seguridad Social
- Reducir el número de quejas por problemas de gestión imputables a este servicio

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

- Contacto directo: presencial y telefónico.
- Otras vías de contacto: correo postal y electrónico.

HORARIOS, LUGARES Y CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Atención al público: días laborables, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00.

2º) MEDIDAS PARA FAVORECER LA IGUALDAD, LA ACCESIBILIDAD Y LA MEJORA DEL SERVICIO

El Servicio se compromete a aplicar el Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 30 de Abril de 2008).

Se facilitará la accesibilidad física y a través de las nuevas tecnologías a los servicios ofertados, conforme a los estándares de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Así mismo, mantenemos el compromiso de mejora continua de la calidad en nuestro servicio, mediante:

- La actualización de la información en todos aquellos temas que puedan interesar a los usuarios en relación con los cometidos propios del Servicio.
- La actualización de nuestra web y todos los datos que contiene con la periodicidad necesaria.
- La implementación de las mejoras sugeridas por los usuarios.
- La revisión de la Carta de Servicios cada dos años.

3º) SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Servicio cuenta con un Comité de Calidad, que se encarga de:

- El análisis de los procedimientos del Servicio.
- La implementación de encuestas entre los usuarios para conocer las posibles mejoras.
- La redacción de la Memoria Anual del Servicio.

De la misma manera nos comprometemos a realizar un uso eficiente de los recursos y al cumplimiento Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 31 de Octubre de 2013)

4º) INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

- Transmitir electrónicamente, en plazo, el 90% de los certificados para la percepción del desempleo.
- Tramitar, en plazo, el 90% de los certificados solicitados por los empleados para el ejercicio de sus derechos e intereses.
- Remitir la nómina de todo el personal al Servicio de Contabilidad y Presupuestos, en plazo, en un 80%.
- Remitir al Servicio de Contabilidad y Presupuestos los documentos necesarios para el ingreso de las cuotas de Seguridad Social, en plazo, en un 80%.
- Incluir en nómina el 75% de las ayudas sociales en plazo.
- Remitir al Servicio de Contabilidad y Presupuestos, en plazo, un 90% de las resoluciones de concesión de anticipos reintegrables.
- Número de errores, imputables al Servicio, en nómina inferior al 3% anual.
- Número de errores, imputables al Servicio, en afiliaciones a la Seguridad Social inferior al 3% anual.
- Número de errores, imputables al Servicio, en cotizaciones a la Seguridad Social inferior al 5% anual.
- Número de quejas por problemas de gestión, imputables al Servicio, inferior al 2% de la plantilla.

C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES

Los usuarios podrán formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios a través del sistema general de quejas y sugerencias de la USAL.

ACCIONES CORRECTIVAS

En atención a las comunicaciones recibidas a través del buzón de quejas y sugerencias, el Servicio se compromete a analizar las causas del posible incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo, incluyendo en su caso la correspondiente carta de disculpa.

Asimismo, se compromete a proporcionar información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios afectados.

La aceptación de las quejas y/o sugerencias no dará en ningún caso lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Universidad.

D) OTRAS INFORMACIONES DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

LOCALIZACIÓN

Patio de Escuelas, 1, planta baja.-37008 Salamanca

PLANO:

<https://www.google.es/maps/place/Patio+de+Escuelas,+1,+37008+Salamanca/@40.9614428,-5.6674925,17z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0xd3f263ff00095a3:0x1c6425e2f10e098e>

CONTACTO

Direcciones de correo electrónico:

- Sección de Retribuciones: retribuc@usal.es
- Sección de Seguridad Social: segsocial@usal.es
- Sección de Pagos Complementarios y Acción Social: asocial@usal.es
- Servicio de Retribuciones y Seguridad Social: serv.retrissoc@usal.es

Teléfonos:

- Sección de Retribuciones: 1188, 1089
- Sección de Seguridad Social: 1107
- Sección de Pagos Complementarios y Acción Social: 1118
- Jefe Servicio de Retribuciones y Seguridad Social: 1117