

## CARTA DE SERVICIOS

De conformidad con lo establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio (BOE. 03.09.2005)

### 1. PRESENTACIÓN

La Carta de Servicios es el vehículo a través del cual el Servicio de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Salamanca manifiesta su compromiso de facilitar a los usuarios/as que acuden a él, la recepción de un servicio de calidad y la correcta información y/o el servicio que demandan, promoviendo al mismo tiempo los mecanismos que posibiliten la colaboración activa de los usuarios/as en la mejora de los servicios que se les deben proporcionar.

Esta Carta persigue el objetivo de promover el compromiso por la mejora de los servicios que se prestan por la Unidad y como consecuencia de ello, la adopción de las medidas necesarias para garantizar que su contenido se aplique en toda su extensión.

### 2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El Servicio de Personal Docente e Investigador, bajo la dependencia orgánica del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, tiene encomendada la gestión del personal docente e investigador (PDI) de la Universidad de Salamanca, durante toda la vida administrativa, desde su acceso a través de los procesos selectivos reglamentariamente establecidos, hasta la finalización de su vinculación laboral, procurando la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias y de los órganos de gobierno de la Institución.

**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, colaborando activamente con el asesoramiento especializado en materias de su competencia.

**Visión:**

Enfocado a dar apoyo y prestar la colaboración necesaria, teniendo en cuenta que estamos ante una Administración en continuo cambio, que exige una profesionalidad y la adaptación constante a las nuevas tecnologías.

**Valores:**

Son valores del Servicio y de las personas que lo componen, el compromiso con la organización y con el ámbito que es de su competencia, el trabajo en equipo, la colaboración, credibilidad y el servicio al usuario, aplicando criterios de responsabilidad, eficacia y eficiencia.

## 2.1 DATOS IDENTIFICATIVOS:

- Denominación: Servicio de Personal Docente e Investigador
- Ubicación: Patio de Escuelas, 1; 37008 Salamanca
- Teléfonos: 923 294500
- Fax: 923 294681
- E.mail: [serv\\_p@usal.es](mailto:serv_p@usal.es)
- Dirección Web: <http://www.usal.es/webusal/node/15072>
- Sede electronica: <https://sedepre.usal.es>

## 2.2 HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

De lunes a jueves - 09.00 a 14.00 y 16.00 a 18.00 horas.  
Viernes - 09.00 a 14.00 horas.

Períodos no lectivos:  
De lunes a viernes - 09.00 a 14.00 horas.

## 3. SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 3.1. Información y atención personalizada, y a través de la página web del Servicio. También mediante administración electrónica, a través de la sede electrónica de la Universidad.
- 3.2. Gestión de los programas de estabilidad y promoción del PDI.
- 3.2. Actualización de la Relación de Puestos de Trabajo.
- 3.3. Procesos de selección/provisión del PDI. funcionario y laboral.
- 3.4. Integración de CEU y TEU en el cuerpo de TU.
- 3.5. Gestión administrativa del PDI.: tomas de posesión/contratación; actualización de datos personales; carné universitario; inscripción en MUFACE; cambios de adscripción de departamento, área y centro; régimen de dedicación docente; solicitud de compatibilidades; vacaciones, permisos y licencias; exención de docencia; reconocimiento de servicios y trienios; reconocimiento de evaluación docente; reconocimiento de complementos retributivos autonómicos; reconocimiento de complemento por alto cargo; nombramientos y ceses de cargos académicos; situaciones administrativas; premios; sanciones; venia docendi para personal de Centros Adscritos; ceses; jubilaciones; etc.
- 3.6. Certificaciones administrativas.
- 3.7. Elaboración de informes, estadísticas y encuestas.
- 3.8. Tramitación de reclamaciones y recursos.

## 4. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- 4.1. En los procesos selectivos para la provisión de plazas de PDI., publicar, al menos el 90% de las listas provisionales, en un plazo de 10 días hábiles, a partir de la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.
- 4.2. Comunicar, al menos el 90% de los nombramientos de profesorado funcionario de los cuerpos docentes publicados en el BOE., mediante correo electrónico a la persona interesada, en el plazo de 5 días laborables, desde la fecha de publicación en el BOE.

- 4.3. Comunicar, al menos el 90% de las contrataciones de personal laboral, mediante correo electrónico a la persona interesada, en el plazo de 5 días laborables, desde la fecha de nombramiento.
- 4.4. Comunicar, al menos el 90% de los trienios reconocidos, mediante correo electrónico, a las personas interesadas.
- 4.5. Tramitar, al menos el 85% de vacaciones, permisos y licencias, en un plazo de 5 días laborables, desde la fecha de solicitud.
- 4.6. Elaborar, al menos, el 90% de las certificaciones en el plazo de tres días hábiles desde su solicitud por las personas interesadas.
- 4.7. Disponer en la web del Servicio de PDI. de todos los modelos de solicitud existentes para las personas usuarias.
- 4.8. Comunicar al Servicio Público de Empleo (Contrat@), al menos, el 85% de los contratos laborales y prórrogas de contratos en el plazo de 10 días hábiles desde la fecha de inicio del contrato.

Se entenderán por días laborables los reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Salamanca, por la que se hace público el calendario laboral.

## 5. INDICADORES DE CALIDAD

- 5.1. Porcentaje de listas provisionales publicadas dentro del plazo.
- 5.2. Porcentaje de nombramientos de PDI. Funcionario, comunicados en plazo.
- 5.3. Porcentaje de trienios reconocidos, comunicados en plazo.
- 5.4. Porcentaje de vacaciones, permisos y licencias tramitados en plazo.
- 5.5. Porcentaje de certificaciones elaboradas en plazo.
- 5.6. Porcentaje de impresos de solicitud disponibles en la web del Servicio.
- 5.7. Porcentaje del número de contratos formalizados al personal docente e investigador comunicados a través de la aplicación Contrat@.

## 6. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- 6.1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- 6.2. Recibir una atención directa y personalizada.
- 6.3. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- 6.4. Recibir información general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este servicio, de forma presencial, telefónica, informática y telemática.
- 6.5. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que tengan la condición de interesadas.
- 6.5. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramiten los procedimientos en que sean parte.

#### 7. NORMATIVA REGULADORA:

<http://www.usal.es/webusal/node/16843>

<http://www.usal.es/webusal/node/26082>

#### 8. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Quienes deseen presentar sugerencias o quejas, sobre el funcionamiento del Servicio, podrán

formalizarlas a través de los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias y quejas disponible en la web de la Universidad de Salamanca:  
<http://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>
- Buzón de sugerencias disponible en la sede electrónica de la Universidad de Salamanca:  
<https://sedepre.usal.es/>
- Impreso de solicitud, disponible en las Consejerías o Unidades de Información de la Universidad de Salamanca.

#### 8. QUIENES SOMOS

<http://www.usal.es/webusal/node/15073/>

+++ \*\*//\*\*+++