

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE PAS, FORMACIÓN Y ACCIÓN SOCIAL

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.

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

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

Eficiencia
Compromiso
Gestión profesional transversal, credibilidad, integridad, empatía hacia nuestros clientes
Legalidad
Enfoque flexible
Transparencia
Proactividad, responsabilidad y efectividad
Responsabilidad social

SERVICIOS

COMPROMISOS

- Actualización en la web y difusión de la legislación y normativa del personal
- Atención, información y asesoramiento personalizado
- Gestión de la vida administrativa o laboral del personal
- Gestión y difusión de las convocatorias de selección y provisión de puestos
- Elaboración, difusión y ejecución del Plan de Formación del PAS
- Gestión y difusión de las Ayudas de Acción Social

- 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 las consultas formuladas presencial o telefónicamente, 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.

INDICADORES



- Porcentaje de normativa incluida y actualizada en el plazo comprometido.
Número de comunicaciones enviadas.
- Porcentaje de consultas formuladas presencial o telefónicamente resueltas de modo inmediato.
Porcentaje de consultas recibidas por e-mail resueltas en un plazo máximo de 3 días hábiles.
Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones del buzón de sugerencias contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Porcentaje de contratos formalizados en el plazo comprometido.
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 en el plazo comprometido.
Porcentaje de resolución de las convocatorias de selección de personal, en un tiempo medio de cuatro meses.
Porcentaje de resolución de las convocatorias de provisión de puestos en un tiempo 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 en el plazo comprometido.

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:

- Poder identificar con claridad y celeridad el servicio o unidad que es competente para la prestación del servicio requerido.
- Recibir información general de forma presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- Ser tratado con respeto y consideración.
- Una información administrativa real y veraz.
- Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan al servicio conforme a lo establecido en la legislación aplicable.
- Elegir el canal a través del cual quieren relacionarse con el servicio de entre aquellos que en cada momento se encuentren operativos.
- 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.
- No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que se encuentren en poder de la UC.
- La garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la UC.



PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de los servicios universitarios: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>
- Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de buzón habilitado por el servicio: Servicio.PAS@unican.es
- Participando en las encuestas sobre la calidad del servicio que se realicen.

Servicio de PAS, Formación y Acción Social

Universidad de Cantabria
Pabellón de Gobierno. Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander – España
Teléfono: (942) 20 10 75
Correo electrónico: Servicio.PAS@unican.es

AUTOBÚS: Campus de Las Llamas: Líneas del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Santander (TUS): 3, 4, E2, 7C1 y 7C2.

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/>
Portal de transparencia UC: <http://web.unican.es/transparencia>
Convocatorias de empleo: <http://web.unican.es/unidades/serviciopas/convocatorias>
Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones: <https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>



INTRANET
SERVICIO DE PAS, FORMACIÓN Y
ACCIÓN SOCIAL



WEB PÚBLICA
SERVICIO DE PAS, FORMACIÓN Y
ACCIÓN SOCIAL

