



# Carta de Servicios de Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas

## Tabla de control de modificaciones:

| Edición | Modificación    | Fecha      |
|---------|-----------------|------------|
| V 1.0   | Edición inicial | 14/03/2022 |
|         |                 |            |

## Tabla de control de firmas:

| ELABORADO POR:   | REVISADO POR:  | APROBADO POR:                |
|--|--|------------------------------|
| Servicio de PAS y Nóminas                                    | Inspección General de Servicios  | Gerencia                     |
| Blanca Iborra Muñoz<br>Jefa del Servicio de PAS y<br>Nóminas | Isabel Luengo Gascón<br>Directora de la Inspección<br>General de Servicios | Alberto Gil Costa<br>Gerente |

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>



## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

El 25 de noviembre de 2019 se aprobó el Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza, con una vigencia de cuatro años, con el objetivo de *establecer el marco general que posibilite a los servicios de la Universidad Zaragoza, en el ámbito de sus competencias, planificar, ejecutar, medir y mejorar su actividad a fin contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución definidos en el documento Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.*

Entre los objetivos estratégicos a desarrollar se encuentra el de *consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios*, que se despliega en varios objetivos operativos, entre los que se incluye el de la elaboración de cartas de servicios, la evaluación sistemática de la calidad de los servicios prestados y la medición del grado de cumplimiento de los compromisos previamente establecidos.

Es en este contexto en el que el Servicio del Personal de administración y servicios (PAS) y Nóminas se adhiere al compromiso de calidad de la Universidad, mediante la elaboración de su carta de servicios, que se concibe como un instrumento para contribuir a la toma de conciencia de la misión del Servicio, para servir de motor de análisis de los servicios prestados y para establecer mecanismos para colaborar activamente en su mejora.

Está dirigida, por un lado, a todo el PAS que presta servicios en la Universidad de Zaragoza y tiene como propósito ofrecer compromisos para facilitar la obtención de información, asesoramiento y gestión administrativa de la vida laboral y de la formación dirigida a asegurar un mejor desempeño de puesto y al desarrollo de la carrera profesional.

Por otro lado, además del PAS, va dirigida al Personal Docente de Investigador y al Personal en Formación, ya que otros de sus compromisos es facilitar la obtención de información de la nómina, los correspondientes seguros sociales o Muface y las prestaciones sociales.

En otro ámbito, también va dirigida a otros grupos de interés, como al personal que ya no presta servicios en la Universidad, al que quiere iniciar su vida laboral en ella, a otras Administraciones y a los ciudadanos en general.

### 2. Objetivos y fines del Servicio de PAS y Nóminas

El Servicio de PAS y Nóminas se encarga de la gestión ordinaria del PAS de la Universidad, así como de ejecutar las directrices establecidas por los órganos de gobierno para configurar la estructura de unidades que proporcionen el mejor servicio posible.

Para ello ha de realizar la gestión administrativa de la vida laboral del PAS, orientada al desarrollo de los recursos humanos y a su formación, atendiendo a criterios de idoneidad, profesionalidad y transparencia, desde su inicio, con los procesos de selección y desarrollo de su carrera, con los procesos de provisión de puestos, y de reconocimiento de su desempeño, hasta la extinción de la



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 2 / 13      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |  |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |  |

relación de servicios, así como dar asesoramiento a los responsables con funciones de dirección en recursos humanos.

Así mismo, también se ocupa de la gestión de las percepciones económicas del personal de la universidad y del personal en formación, que se traducen en el pago de la nómina y de la tramitación de situaciones por las que corresponde asistencia en el sistema de seguridad social, así como la cotización de los seguros sociales.

Por último, también proporciona a las personas usuarias, tanto internas como externas, la información que requieran para configurar el desarrollo de su vida laboral.

### 2.1. Misión

El Servicio de PAS y Nóminas tiene como misión la gestión administrativa de la vida laboral del PAS, desde su acceso a la Universidad hasta la finalización de su vinculación laboral, gestionando las acciones para su mejora y desarrollo y procurando la satisfacción de las necesidades de los órganos de gobierno, del personal y de las unidades administrativas. Todo ello mediante una actuación profesional y transparente basada en la eficiencia, la responsabilidad y la mejora continua, velando por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los procedimientos de su competencia.

### 2.2. Visión

Ser considerado por el personal universitario como un referente, por su eficacia, eficiencia, agilidad, transparencia y orientación a los usuarios en la gestión de los procesos administrativos que les afectan en relación con sus retribuciones y específicamente, el personal de administración y servicios, en cuanto a su formación y sus situaciones administrativas, obteniendo, en los casos competencia del servicio, una respuesta cercana, sencilla y empática

### 2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Servicio de PAS y Nóminas se comprometen a realizar su trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Profesionalidad, integridad e implicación de las personas.
- Independencia, objetividad y respeto absoluto al deber de confidencialidad.
- Transparencia y rendición de cuentas de todas nuestras actividades.
- Preocupación por la calidad y mejora continua.
- Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular los Objetivos:
  - 8.2. Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.
  - 8.3. Promover políticas que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.
  - 8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
  - 8.8. Promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos
  - 11.6. Reducir el impacto ambiental negativo.
  - 12.5. Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 3 / 13      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |   |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |   |



16.10. Garantizar el acceso público a la información.

### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Servicio de Personal de administración y servicios y Nóminas.
- Responsable del servicio/unidades objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Blanca Iborra, Jefa del Servicio de PAS y Nóminas, con la participación de los miembros de la Comisión de Calidad del Servicio.

### 4. Información de contacto

- Dirección postal: Edificio Interfacultades. 1ª planta. C/ Pedro Cerbuna, nº 12 - 50009 Zaragoza
- Teléfonos y correo electrónico:

|   | Correo institucional   | Extensión                         |
|---|--|-----------------------------------|
| <b>JEFATURA DEL SERVICIO</b>              | <a href="mailto:jspasn@unizar.es">jspasn@unizar.es</a>             | 3123                              |
| <b>SECCIÓN DE NÓMINAS Y SS</b>            | <a href="mailto:secnom@unizar.es">secnom@unizar.es</a>             | 3063                              |
| Negociado de Nóminas                      | <a href="mailto:jnnom@unizar.es">jnnom@unizar.es</a>               | 3057                              |
| Negociado de Seguridad Social             | <a href="mailto:jnsegsoc@unizar.es">jnsegsoc@unizar.es</a>         | 3117                              |
| Puestos básicos de administración         |  | 3054-<br>3060- 3734-<br>3735-3733 |
| <b>SECCIÓN DE PAS</b>                     | <a href="mailto:secpas@unizar.es">secpas@unizar.es</a>             | 3064                              |
| Negociado de Gestión de Personal Temporal | <a href="mailto:jnpertemp@unizar.es">jnpertemp@unizar.es</a>       | 3568                              |
| Negociado de Gestión de P.A.S.            | <a href="mailto:jngespas@unizar.es">jngespas@unizar.es</a>         | 3017                              |
| Negociado de Gestión de Presencia         | <a href="mailto:jncontrolh@unizar.es">jncontrolh@unizar.es</a>     | 3122                              |
| Puestos básicos de administración         |  | 3058-3055-5923-<br>5924-5944      |
| <b>SECCIÓN DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN</b>   | <a href="mailto:selfor@unizar.es">selfor@unizar.es</a>             | 3062                              |
| Negociado de Oposiciones y Concursos      | <a href="mailto:jn oposcon@unizar.es">jn oposcon@unizar.es</a>     | 3019                              |
| Área de Formación                         | <a href="mailto:tecformacion@unizar.es">tecformacion@unizar.es</a> | 3074                              |
| Puestos básicos de administración         |  | 1040-3061-3118-<br>3018           |

Tel. interno: 84 + ext

Tel. externo: 87655 + ext

- Página web: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/inicio-pas>
- Forma de acceso y medios de transporte
  - Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, 53, Ci1, Ci2
  - Tranvía: parada en plaza San Francisco
- Horario, medios y lugares de atención al público: De 9 a 14 horas en el Servicio de PAS y Nóminas (1ª Planta del Edificio Interfacultades)



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>



<http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.01.060>



### 5. Relación de los servicios prestados

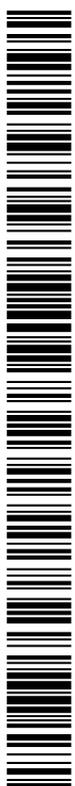
El Servicio de PAS y Nóminas tiene encomendadas entre sus funciones:

- La gestión administrativa de los procesos referentes a la vida laboral del PAS de esta Universidad, desde su ingreso y desarrollo de su carrera profesional, hasta la finalización de su relación de servicio.
- La confección y pago de la nómina de todo el personal de la Universidad, PAS, PDI y del personal en formación.
- La selección del PAS, tanto por procesos de ingreso como de provisión de puestos de trabajo.
- La gestión de las convocatorias y acciones derivadas del plan de formación de PAS de la Universidad.

En la ejecución de las citadas funciones, presta los siguientes servicios:

Información y apoyo:

- Difusión de la normativa que afecta al personal de la Universidad.
- Mantenimiento de la relación de puestos de trabajo.
- Difusión de las convocatorias de selección y concursos para la provisión de plazas.
- Atención a las personas aspirantes, en relación con su participación en los distintos procesos selectivos.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 5 / 13      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |  |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |  |



- Apoyo y asesoramiento a los miembros de los órganos de selección.
- Asesoramiento a las personas responsables de centros y unidades en materia de gestión de recursos humanos, así como atención de consultas individuales.
- Resolución de consultas de las personas trabajadoras, sobre su nómina y derechos que les corresponden asociados a las prestaciones sociales (IT, permisos por nacimiento/adopción, jubilación...).
- Difusión del Plan de formación anual del PAS de la Universidad de Zaragoza y otras actividades formativas que puedan ser de su interés.

Gestión:

- Gestión de los procesos de selección y provisión de puestos de trabajo as.
- Gestión de los procesos que afectan a la vida administrativa del PAS de la Universidad: nombramientos, contratos, antigüedad, compatibilidades, licencias, permisos, ceses, certificaciones, jubilaciones...
- Elaboración de las nóminas y tramitación de las cotizaciones a la Seguridad Social de todo el personal de la UZ (PAS y PDI) y del personal en formación.
- Tramitación de incidencias y solicitudes derivadas de las prestaciones sociales (IT, permisos por nacimiento/adopción y conciliación, gestión de anticipos de haberes...).
- Tramitación de las propuestas de pagos no ordinarios de PAS.
- Gestión de las actividades formativas del PAS.

**6. Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados**

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 6 / 13      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |  |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |  |



## 7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

La relación actualizada de normas reguladoras se encuentra en la siguiente dirección web:

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

De entre las normas más relevantes se pueden resaltar:

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Pacto del Personal funcionario de Administración y Servicios de la Universidad de Zaragoza. Resolución de 28 de julio de 2000 (B.O.A. núm. 95 de 09/08/200).
- Convenio Colectivo de la Universidad de Zaragoza de 30 de mayo de 2000, publicado por Resolución de 7 de julio de 2000, de la Dirección General de Trabajo (B.O.A. núm. 86 de 19/07/2000).

## 8. Formas de participación de las personas usuarias

Las personas usuarias podrá participar en la mejora y diagnóstico del servicio, fundamentalmente a través de mecanismos de comunicación directa, empleando los canales habilitados para ello.

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza se recoge en el apartado V de esta carta de servicios.

El Servicio de PAS y Nóminas utiliza también otras opciones para canalizar la voluntad de colaboración y participación de los usuarios: buzón de sugerencias específico en el área de formación, anuncios para la creación de bolsas internas de colaboración (para gestión de estudios propios y para órganos de selección), el correo electrónico y el contacto telefónico o presencial.

Además, también se incluye como objetivo la incorporación de un sistema la recogida de datos a través de encuestas de satisfacción de los servicios.

## 9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

Facilitar a las personas usuarias el ejercicio efectivo de sus derechos, prestarles atención y asesoramiento, reducir los plazos establecidos en los procedimientos en materia de personal, y mejorar de forma continua los servicios ofrecidos.

CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 13

Firmado electrónicamente por

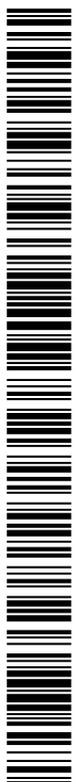
Cargo o Rol

Fecha

BLANCA IBORRA MUÑOZ  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Jefa Servicio PAS y Nóminas  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

14/03/2022 10:40:00  
14/03/2022 10:51:00  
14/03/2022 12:44:00





### Información y apoyo

- Asesoramiento a los responsables de centros y unidades en materia de gestión de recursos humanos, dando respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico en un plazo máximo de dos días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo.
- Contestar las consultas/solicitudes recibidas, excepto si requieren informe superior o jurídico:
  - Las recibidas por correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.
  - Las recibidas por registro electrónico, en un plazo máximo de 5 hábiles desde su recepción.
- Difundir las convocatorias de selección, promoción, concursos, a través de la web dando respuesta a las consultas de asesoramiento que se planteen, en un plazo de tres días hábiles.

### Gestión

- Gestionar los procesos que afectan a la vida administrativa del PAS de la Universidad:
  - Tramitar las solicitudes en un plazo máximo de los tres días laborales siguientes a su recepción, salvo que su resolución requiera de informe externo o subsanación de documentación.
  - Expedición de certificados en el plazo máximo de tres días laborables desde su solicitud.
- Expedir certificados de aspirantes en procesos de selección/provisión en el plazo tres días hábiles desde la solicitud.
- Revisión de solicitudes de convocatorias PRI previo inicio del procedimiento en plazo de siete días hábiles desde su recepción (primera revisión).
- Gestión convocatorias provisión temporal y provisión permanente:
  - Enviar la convocatoria a los sindicatos en un plazo de cinco días laborables desde la recepción de la orden de Gerencia (siempre que no se tenga que recabar las funciones del puesto).
  - Publicar las listas provisionales de admitidos, en un plazo de tres días laborables, desde la finalización del plazo de presentación solicitudes, excepto procedimientos con un número solicitudes superior a 20 (salvo que la resolución requiera informe externo).
- Remitir certificados de formación en un plazo de cinco días hábiles desde el día siguiente a la finalización del curso.
- Remitir para su publicación en la web las resoluciones de los procesos selectivos en un plazo de 24 horas a partir de su recepción en la Unidad.
- Implantar un sistema de seguimiento de la satisfacción de las personas usuarias.
- Dar respuesta a las solicitudes de valoraciones de costes laborales y de documentación para justificaciones en el plazo de cinco días hábiles.
- Remitir certificado para el Servicio Público de Empleo (SEPE) y para el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), así como otros relativos a nóminas o Seguridad Social, en el plazo de dos días laborables desde su solicitud.
- Dar respuesta a las solicitudes de información relativa a nóminas o a la seguridad social, de las personas trabajadoras y usuarias en general o de los órganos, centros y servicios universitarios, en el plazo de dos días laborables.



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 8 / 13      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |  |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |  |



## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS  | COMPROMISO  | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD | OBSERVACIONES  | ODS  |
|--|---|---|---|------------------------|---------------------|--|--|
| Asesoramiento a los responsables de centros y unidades en materia de gestión de recursos humanos | P.A.S. y Responsables de Unidades                             | Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo               | Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 5 días laborales | Semanal                | 90%                 | Responsable:<br>Jefe de Sección de PAS<br>Herramienta:<br>manual   | <br>   |
| Gestión de los procesos que afectan a la vida administrativa del PAS de la Universidad           | P.A.S.  | Tramitar las solicitudes en un plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción, salvo que su resolución requiera de informe externo o subsanación de documentación | Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados   | Trimestral             | 90%                 | Responsable:<br>Jefes de negociado de la Sección de PAS (según la materia)<br>Herramienta:<br>PeopleSoft | <br>   |
|  |   | Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborales desde su solicitud  | Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo establecido.   | Trimestral             | 90%                 | Responsable:<br>Jefes de negociado de la Sección de PAS (según la materia)<br>Herramienta:<br>PeopleSoft | <br>   |
| Certificados. Participación en Comisiones o Tribunales de Selección, superación ejercicios,...   | P.A.S, P.D.I., aspirantes en los diversos procesos selectivos | Elaborar y remitir el certificado en el plazo máximo de 3 días hábiles  | % de certificados emitidos en el plazo máximo   | Anual                  | 70%                 | Responsable:<br>Jefe de negociado de SEFO<br>Herramienta:<br>PeopleSoft                                  | <br><br><br> |



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 9 / 13      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |   |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |   |



| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS   | COMPROMISO   | INDICADOR                                      | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD | OBSERVACIONES   | ODS          |
|--|--|--|--|------------------------|---------------------|---|--------------|
| Atención de consultas/solicitudes  | P.A.S, P.D.I., aspirantes en los diversos procesos selectivos        | Dar respuesta a las consultas:<br>_ recibidas por correo electrónico, en un plazo de 2 días laborables.<br>_ recibidas por registro en un plazo de 5 días laborables.<br>Salvo que la resolución requiera informe externo. | % de consultas contestadas en el plazo máximo. | Anual                  | 80%                 | Responsable:<br>Jefe de negociado y Técnico de formación de la Sección de SEFO<br>Herramienta:<br>Hoja de Calculo | <br><br><br> |
| Difusión convocatorias de selección, Listas admitidos y acuerdos de Comisiones y Tribunales. | P.A.S, P.D.I., aspirantes en los diversos procesos selectivos        | Enviarlas a la página web y al boletín iUnizar, en un plazo de 24 horas, desde su publicación en Tablón-BOA-BOE o desde su remisión por parte Tribunal   | % Difusión en plazo                            | Anual                  | 80%                 | Responsable:<br>Jefe de negociado de la Sección de SEFO<br>Herramienta:<br>Base de datos                          | <br><br><br> |
| Revisión de solicitudes de convocatorias PRI previo inicio del procedimiento                 | IP solicitantes de personal técnico de apoyo/gestión de la investig. | Primera revisión en plazo de 7 días hábiles desde su recepción   | % Solicitudes revisadas en plazo               | Anual                  | 70%                 | Responsable:<br>Jefe de Sección de SEFO<br>Herramienta:<br>Hoja de Calculo  | <br><br><br> |



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 10 / 13     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |  |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |  |



| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS                        | COMPROMISO  | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD | OBSERVACIONES   | ODS          |
|--|---|---|---|------------------------|---------------------|---|--------------|
| Gestión convocatorias provisión temporal y provisión permanente (Concursos). | P.A.S., aspirantes en procesos selectivos | Enviar convocatoria a sindicatos por e-mail en un plazo de 5 días laborables desde la recepción de la orden de Gerencia, siempre que no se tenga que recabar las funciones del puesto.  | % de convocatorias enviadas en plazo.                 | Anual                  | 80%                 | Responsable:<br>Jefe de Sección de SEFO<br><br>Herramienta:<br>Base de datos                    | <br><br><br> |
|  |   | Publicar las listas provisionales de admitidos, en un plazo de 3 días laborables, desde la finalización del plazo de presentación solicitudes, excepto procedimientos con un número solicitudes > a 20 _Salvo que la resolución requiera informe externo. | % de listas publicadas o enviadas a publicar en plazo | Anual                  | 80%                 |   |              |
| Gestión de la Formación  | P.A.S                                     | Remitir los certificados de formación, en un plazo de 5 días hábiles desde el día siguiente a la finalización del curso   | % de certificados cursos enviados.                    | Anual                  | 70%                 | Responsable:<br>Técnico de formación de la Sección de SEFO<br><br>Herramienta:<br>Base de datos | <br><br><br> |



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 11 / 13     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |  |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |  |



| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS                           | COMPROMISO  | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD | OBSERVACIONES   | ODS |
|--|--|---|---|------------------------|---------------------|---|-----|
| Valoraciones de costes laborales y documentos para justificaciones           | P.A.S. y P.D.I.                              | Remitir los datos solicitados, en un plazo de 5 días hábiles        | % de solicitudes respondidas en plazo                                 | Mensual                | 70%                 | Responsable: Jefa de Sección de Nóminas y Seguridad Social<br>Herramienta: Hoja excel |     |
| Elaboración de certificados  | P.A.S. y P.D.I.                              | Remitir los certificados solicitados, en un plazo de 2 días hábiles | % de solicitudes atendidas en plazo                                   | Mensual                | 70%                 | Responsable: Jefa de Sección de Nóminas y Seguridad Social<br>Herramienta: Hoja excel |     |
| Responder a solicitudes de información relativa a Nóminas o Seguridad Social | P.A.S. P.D.I., AAPP e interesados en general | Responder a la consulta en un plazo de 2 días hábiles               | % de solicitudes de información o requerimientos respondidos en plazo | Mensual                | 70%                 | Responsable: Jefa de Sección de Nóminas y Seguridad Social<br>Herramienta: Hoja excel |     |

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

#### Comunicación interna y externa:

- Boletín de información de la Universidad de Zaragoza "iUnizar"
- Boletín oficial "BOUZ"
- Página web del Servicio de PAS y Nóminas <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/inicio-pas>
- Correo electrónico a las personas usuarias

### IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de las quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio de las personas usuarias.

El PAS que ocupe la jefatura del Servicio estudiará las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta y les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación presentada.

La comisión de calidad del Servicio de PAS y Nóminas se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>



reclamaciones. Asimismo, valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

## V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).



355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 355999aa7cb46c6c7cb8091af6339b84 | Organismo: Universidad de Zaragoza        | Página: 13 / 13     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                               | Fecha               |  |
| BLANCA IBORRA MUÑOZ                   | Jefa Servicio PAS y Nóminas               | 14/03/2022 10:40:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios | 14/03/2022 10:51:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                   | 14/03/2022 12:44:00 |  |