



Carta de Servicios del Servicio de Personal Docente e Investigador

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	23/03/23

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Servicio de Personal Docente e Investigador	Inspección General de Servicios	Gerencia
Joaquín Asensio Mera Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	Isabel Luengo Gascón Directora Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

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



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La presente carta de servicios se elabora en virtud del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza. En ella se pretende recoger los servicios que presta el Servicio de Personal Docente e Investigador (en adelante, Servicio de PDI), los derechos de los usuarios en relación con los mismos y los compromisos de calidad sobre su prestación. Además, ha de contribuir a fomentar una política de mejora continua del servicio.

Fundamentalmente, está dirigida a todo el personal docente e investigador (en adelante, PDI) que presta servicios en la Universidad de Zaragoza y a los ciudadanos en general que tengan interés en acceder a la Universidad con tal condición.

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

El Servicio de PDI tiene encomendada la gestión administrativa del PDI de la Universidad de Zaragoza.

2.1. Misión

El Servicio de PDI tiene como misión la gestión administrativa del PDI durante toda su vida administrativa o laboral, desde su acceso a través de los correspondientes procesos selectivos hasta la finalización de su relación de servicio, aplicando las políticas y decisiones que los distintos órganos de gobierno de la Universidad adopten en materia de gestión del PDI.

2.2. Visión

El Servicio de PDI está comprometido con la política de calidad de la Universidad de Zaragoza a través de la mejora continua de sus procesos, con criterios de eficacia, eficiencia, agilidad, transparencia, profesionalidad y orientación a los usuarios en la gestión de todos los procesos administrativos que les afectan.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Servicio de PDI nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión y mejora continua de los servicios prestados.
- Profesionalidad, responsabilidad, integridad e implicación de las personas.
- Transparencia.
- Objetividad, independencia y confidencialidad.



- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible:
 - 8.2. Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



- 8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.
- 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.
- 16.10. Garantizar el acceso público a la información.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Servicio de Personal Docente e Investigador.
- b) Responsable del servicio/unidades objeto de la carta y coordinador de la Comisión de Calidad que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Joaquín Asensio Mera, Jefe del Servicio de PDI.

4. Información de contacto

- a) Dirección postal: Edificio Interfacultades, 1ª planta. C/ Pedro Cerbuna, 12.- 50009 Zaragoza
- b) Teléfonos y correos electrónicos:

	Extensión	Teléfono externo	Correo electrónico
JEFATURA DEL SERVICIO	843066	876553066	jspdi@unizar.es

SECCIÓN DE GESTIÓN DE PDI			
Jefatura de la Sección	843120	876553120	jsecgespdi@unizar.es
Negociado de gestión de profesorado contratado	843151	876553151	jngespdicon@unizar.es
			secpdi02@unizar.es
Puestos básicos de administración de gestión de profesorado contratado	843008	876553008	secpdi02@unizar.es
	843056	876553056	
	843119	876553119	
	843561	876553561	
	843712	876553712	





	843713	876553713	
	845921	876555921	
Negociado de gestión de profesorado permanente	843710	876553710	jngespdi@unizar.es secpdi01@unizar.es
Puesto básico de administración de gestión de profesorado permanente	843059	876553059	secpdi01@unizar.es

SECCIÓN DE GESTIÓN DE R.P.T. Y TRATAMIENTO DE DATOS DE PDI			
Jefatura de la Sección	843096	876553096	jsecrtpdi@unizar.es
Negociado de POD y plantilla	843597	876553597	inpod@unizar.es

SECCIÓN DE OPOSICIONES, CONCURSOS Y RECLAMACIONES DE PDI			
Jefatura de la Sección	843065	876553065	jseconpdi@unizar.es
Negociado de concursos de PDI funcionario	843711	876553711	jnconpdifun@unizar.es concursospdi@unizar.es
Negociado de concursos de PDI contratado	843709	876553709	jnconpdicon@unizar.es concursospdi@unizar.es
Negociado de recursos y reclamaciones	845943	876555943	jnrecrecla@unizar.es
Puestos básicos de administración	843598 843708	876553598 876553708	concursospdi@unizar.es

c) Páginas web:

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/inicio-pdi>

<http://www.unizar.es/personal-docente-e-investigador>

d) Forma de acceso y medios de transporte:

Autobús: líneas 22, 24, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2

Tranvía: parada en plaza San Francisco

e) Horario, medios y lugares de atención al público:

En días laborables, atención presencial en el Servicio de PDI de 9:00 a 14:00 horas; atención telefónica y por correo electrónico de 8:00 a 15:00 horas.

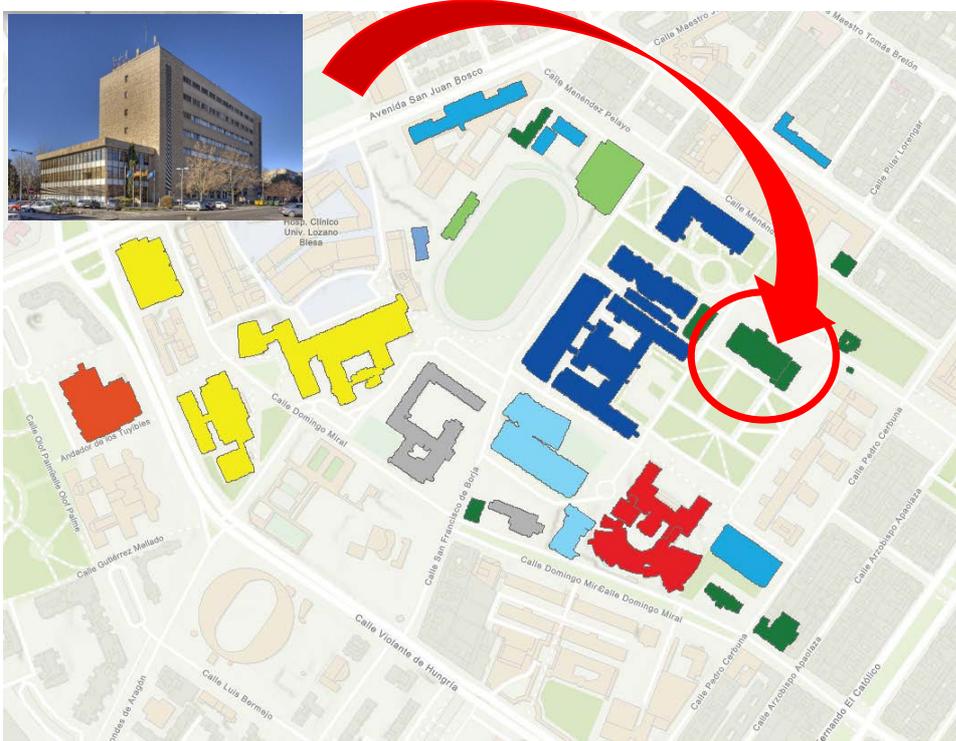


681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



f) Mapa de localización: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.01.030>



Edificio Interfacultades, 1ª planta



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



5. Relación de los servicios prestados

Las principales funciones del Servicio de PDI son las siguientes:

- Gestión de todos los procesos selectivos de acceso y contratación del profesorado.
- Gestión de los procedimientos relacionados con la vida administrativa o laboral del PDI, desde su ingreso hasta la finalización de su relación de servicios con la Universidad.

Para la ejecución de las mismas, presta los siguientes servicios:

Información, atención y apoyo al usuario:

- Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica o telemática.
- Apoyo y asesoramiento al Vicerrectorado de Profesorado, departamentos y centros en materia de gestión de recursos humanos.
- Información y asesoramiento a las personas interesadas en participar en los procesos selectivos que se convoquen y a los participantes en los mismos.
- Apoyo administrativo y asesoramiento a las distintas comisiones que intervienen en los procedimientos de evaluación de la actividad docente e investigadora, control y seguimiento del POD, selección del PDI y reclamaciones y recursos.
- Máxima difusión de la normativa relativa al PDI, convocatorias de procesos selectivos, convocatorias de evaluación de la actividad docente e investigadora, utilizando para ello todos los medios proporcionados por la Universidad.

Gestión:

- Ejecución de los acuerdos de los órganos de gobierno de la Universidad relativos al POD y a la creación, modificación y amortización de puestos de trabajo realizados a través de la Relación de Puestos de Trabajo del PDI.
- Gestión de todos los procesos selectivos de PDI que se deriven de los acuerdos a que se refiere el punto anterior: elaboración y publicación de las convocatorias, revisión y publicación de los nombramientos de las comisiones de selección encargadas de juzgar los concursos, tramitación de las solicitudes presentadas y elaboración de listas de admitidos y excluidos, tramitación de las propuestas de nombramientos de funcionarios y de contratación de los aspirantes seleccionados, recursos y reclamaciones interpuestos contra las propuestas de las comisiones de selección.
- Gestión de solicitudes de cobertura, por el procedimiento de urgencia, de necesidades de profesorado formuladas por los departamentos a lo largo del curso académico.
- Gestión de los procedimientos que afectan a la vida administrativa o laboral del PDI: nombramientos de funcionarios de carrera, contrataciones laborales, nombramientos de profesores eméritos, seguimiento de los colaboradores extraordinarios, reconocimientos de antigüedad, evaluación de méritos docentes e investigadores a los distintos efectos previstos, incidencias que afecten a la dedicación del PDI, compatibilidades, licencias, permisos, comisiones de servicio, ceses, certificaciones, jubilaciones del régimen de clases pasivas,

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

JOAQUIN ASENSIO MERA
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

27/03/2023 10:50:00
27/03/2023 12:02:00
27/03/2023 12:33:00





solicitudes de colaboración en la docencia de personal que no tiene la condición de profesor universitario, etc.

- Elaboración de los expedientes administrativos requeridos por los juzgados y tribunales de justicia en relación con recursos interpuestos que versen sobre materias gestionadas por el Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas o por el Servicio de PDI.
- Elaboración de informes y estadísticas.

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- 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.

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

Las normas de carácter general más relevantes que regulan los servicios prestados son las siguientes:

- Normativa sobre universidades:
 - Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
 - Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Normativa sobre empleados públicos:
 - 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.
 - Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



- Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.

3. Normativa específica del PDI:

- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.
- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario.
- Decreto 84/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el régimen jurídico y retributivo del personal docente e investigador contratado de la Universidad de Zaragoza.
- I Convenio Colectivo para el personal docente e investigador contratado laboral de la Universidad de Zaragoza.

3. Normativa de seguridad social:

- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- 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 Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de clases pasivas del Estado.

El resto de la normativa se encuentra actualizada en las direcciones web que se indican a continuación:

- Normativa relativa a la gestión del profesorado:

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

- Normativa relativa a concursos de personal docente e investigador:

<https://recursoshumanos.unizar.es/pagina-inicio/normativa-y-procedimientos-de-concursos-inicio>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios podrán participar en la mejora del servicio a través de los canales habituales de comunicación (presencialmente, por teléfono o por correo electrónico). Además, podrán presentar sus sugerencias y quejas siguiendo el procedimiento general establecido por la Universidad de Zaragoza.

9. Fecha de entrada en vigor

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

Información, apoyo y asesoramiento

- Contestar las consultas recibidas, excepto si requieren informe de algún superior jerárquico o jurídico:
 - Inmediatamente si se hacen de manera presencial o por teléfono.
 - En el plazo máximo de 2 días laborables desde su recepción si se hacen por correo electrónico.
 - En el plazo máximo de 5 días laborables desde su recepción si se hacen a través del registro de la Universidad.
- Difusión, a través de la página web del Servicio de PDI, del e-TOUZ, en su caso, y del boletín iUNIZAR, el mismo día de su publicación en el boletín oficial correspondiente o en el tablón oficial electrónico de la Universidad o si esto no es posible, como máximo, en el primer día laborable siguiente de:
 - Convocatorias de concursos de selección de PDI.
 - Convocatorias para que el profesorado de la Universidad pueda efectuar la solicitud para la evaluación de sus méritos y la posible asignación de los complementos retributivos adicionales de dedicación, de mérito docente y de mérito investigador establecidos a través del correspondiente contrato-programa entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza.
 - Convocatorias para la evaluación de la actividad investigadora por parte de la Comisión Nacional de Evaluación de la Actividad Investigadora (CNEAI) o por parte de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón.
 - Convocatorias para la evaluación investigadora por parte de la CNEAI, a través del convenio CNEAI-Universidad de Zaragoza.
 - Convocatorias para la evaluación de los méritos docentes a efectos del reconocimiento del componente del complemento específico por méritos docentes.

Gestión de la Relación de Puestos de Trabajo y Plan de Ordenación Docente

- Informar las solicitudes de los Departamentos de plazas nuevas de profesorado, renovación de contratos, transformación de plazas y movilidad del profesorado (primera fase del POD) en el plazo de 15 días laborables desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

Gestión de procedimientos selectivos de profesorado

- Elaboración y envío a publicación de listas de admisión y exclusión de aspirantes que participen en concursos para la provisión de plazas de profesorado con vinculación permanente en el plazo de 2 días laborables desde que finalice el plazo de presentación de solicitudes de participación o de subsanación.
- Elaboración y publicación de listas de admisión y exclusión de aspirantes que participen en concursos para la contratación temporal de profesorado en el plazo de 10 días laborables cuando el número de aspirantes sea inferior a 100 y de 15 días laborables en caso contrario, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes de participación o de subsanación.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



- Elaboración y remisión para su publicación en los boletines oficiales correspondientes de las resoluciones de nombramiento de funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios en el plazo de 1 día laborable desde la recepción de la documentación completa de los aspirantes a nombrar.

Gestión de procedimientos relativos a la vida administrativa o laboral del PDI

- Informar las solicitudes de contratación realizadas por los Departamentos por el procedimiento de urgencia en el plazo de 5 días laborables desde su recepción.
- Expedir los certificados que soliciten los interesados en el plazo de 3 días laborables desde la solicitud.
- Tramitar las licencias a efectos de docencia e investigación, siempre que cuenten con todos los informes preceptivos y la documentación necesaria, en el plazo de 5 días laborables desde la recepción de la solicitud.
- Revisar las solicitudes para la evaluación de los méritos docentes a efectos del reconocimiento del componente del complemento específico por méritos docentes, elaborando la correspondiente resolución, dentro de los 10 días laborables siguientes a la finalización del plazo de presentación de solicitudes.



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Servicio de Personal Docente e Investigador Universidad Zaragoza
		Fecha: 23/03/2023 Página 11 de 17	

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Contestar las consultas recibidas	PDI Otras administraciones públicas Ciudadanos	Salvo que requieran informe de algún superior jerárquico o jurídico, dar respuesta a las consultas formuladas: - Inmediata si se hacen de manera presencial o por teléfono. - En el plazo máximo de 2 días laborables desde su recepción si se hacen por correo electrónico. - En el plazo máximo de 5 días laborables desde su recepción si se hacen a través del registro de la Universidad.	Porcentaje de consultas contestadas dentro del plazo establecido	Semanal	90%	Responsables: Jefe de Servicio y Jefes de Sección, según la materia Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos 

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0 Fecha: 23/03/2023 Página 12 de 17	 Servicio de Personal Docente e Investigador Universidad Zaragoza

<p>PDI Ciudadanos</p> <p>Difusión, a través de la página web del Servicio de PDI, del e-TOUZ, en su caso, y del boletín IUNIZAR de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatorias de concursos de selección de PDI. - Convocatorias para que el profesorado de la Universidad pueda efectuar la solicitud para la evaluación de sus méritos y la posible asignación de los complementos retributivos adicionales de dedicación, de mérito docente y de mérito investigador establecidos a través del correspondiente contrato-programa entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza. - Convocatorias para la evaluación de la actividad investigadora por parte de la Comisión Nacional de Evaluación de la Actividad Investigadora (CNEAI) o por parte de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón. - Convocatorias para la evaluación investigadora por parte de la CNEAI, a través del convenio CNEAI-Universidad de Zaragoza. - Convocatorias para la evaluación de los méritos docentes a efectos del reconocimiento del componente del complemento específico por méritos docentes. 	<p>Difundir las convocatorias indicadas el mismo día de su publicación en el boletín oficial correspondiente o en el tablón oficial electrónico de la Universidad o si esto no es posible, como máximo, en el primer día laborable siguiente</p>	<p>Porcentaje de convocatorias dentro del plazo establecido</p>	<p>Anual</p>	<p>90%</p>	<p>Responsables: Jefes de Sección, según la materia</p> <p>Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos</p> 
--	--	---	--------------	------------	---

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0 Fecha: 23/03/2023 Página 13 de 17		 Servicio de Personal Docente e Investigador Universidad Zaragoza

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Informar las solicitudes de los Departamentos de plazas nuevas de profesorado, renovación de contratos, transformación de plazas y movilidad del profesorado (primera fase del POD)	Vicerrectorado de Profesorado Departamentos Centros	Informar las solicitudes en el plazo de 15 días laborables desde la finalización del plazo de presentación	Porcentaje de solicitudes informadas dentro del plazo establecido	Anual	100%	Responsable: Jefe de la Sección de Gestión de RPT y Tratamiento de Datos Herramienta: PeopleSoft RRHH 
Elaboración y envío a publicación de listas de admisión y exclusión de aspirantes que participen en concursos para la provisión de plazas de profesorado con vinculación permanente	Aspirantes	Elaborar y enviar a publicación las listas de admisión y exclusión en el plazo de 2 días laborables desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes o de subsanación	Porcentaje de listas enviadas a publicar dentro del plazo establecido	Anual	90%	Responsable: Jefe del Negociado de Concursos de PDI Funcionario Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos 

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



681bbb42b0677e620332d1b864a7bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b0677e620332d1b864a7bb0>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	Servicio de Personal Docente e Investigador Universidad Zaragoza
		Fecha: 23/03/2023 Página 14 de 17	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Elaboración y publicación de listas de admisión y exclusión de aspirantes que participen en concursos para la contratación temporal de profesorado	Aspirantes	Elaborar y publicar las listas de admisión y exclusión en el plazo de 10 días laborables cuando el número de aspirantes sea inferior a 100 y de 15 días laborables en caso contrario, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes de participación o de subsanación	Porcentaje de listas publicadas dentro del plazo establecido	Anual	90%	Responsable: Jefe del Negociado de Concursos de PDI Contratado Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos
Elaboración y remisión para su publicación en los boletines oficiales correspondientes de las resoluciones de nombramiento de funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios	Aspirantes Departamentos	Elaborar y enviar para su publicación en los boletines oficiales las resoluciones en el plazo de 1 día laborable desde la recepción de la documentación completa de los aspirantes a nombrar	Porcentaje de nombramientos enviados dentro del plazo establecido	Anual	90%	Responsable: Jefe del Negociado de Concursos de PDI Funcionario Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos

CSV: 681bbb42b0677e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	27/03/2023 10:50:00 27/03/2023 12:02:00 27/03/2023 12:33:00	



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	Servicio de Personal Docente e Investigador Universidad Zaragoza
		Fecha: 23/03/2023 Página 15 de 17	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Informar las solicitudes de contratación realizadas por los Departamentos por el procedimiento de urgencia	Departamentos	Informar las solicitudes dentro del plazo de 5 días laborables desde su recepción	Porcentaje de solicitudes informadas dentro del plazo establecido	Mensual	90%	Responsable: Jefe de la Sección de Gestión de RPT y Tratamiento de Datos Herramienta: PeopleSoft RRHH
Expedir los certificados que soliciten los interesados	PDI	Expedir los certificados dentro del plazo de 3 días laborables desde la solicitud	Porcentaje de certificados expedidos dentro del plazo establecido	Mensual	90%	Responsable: Jefes de Sección, según la materia Herramienta: PeopleSoft RRHH
Tramitar las solicitudes de licencias a efectos de docencia e investigación	PDI	Tramitar las solicitudes, siempre que cuenten con todos los informes preceptivos y la documentación necesaria, dentro del plazo de 5 días laborables desde la recepción de la solicitud	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	Mensual	90%	Responsable: Jefe de la Sección de Gestión de PDI Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	27/03/2023 10:50:00 27/03/2023 12:02:00 27/03/2023 12:33:00	



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Servicio de Personal Docente e Investigador Universidad Zaragoza
		Fecha: 23/03/2023 Página 16 de 17	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Revisar las solicitudes para la evaluación de los méritos docentes a efectos del reconocimiento del componente del complemento específico por méritos docentes, elaborando la correspondiente resolución	PDI	Revisar las solicitudes y emitir la resolución correspondiente dentro del plazo de 10 días laborables desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	Anual	85%	Responsable: Jefe de la Sección de Gestión de PDI Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos 

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOAQUIN ASENSIO MERA	Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador	27/03/2023 10:50:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	27/03/2023 12:02:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	27/03/2023 12:33:00	



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Comunicación interna y externa

- Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ)
- Boletín diario informativo de la Universidad de Zaragoza (iUNIZAR)
- Página web del Servicio de PDI: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/inicio-pdi>
- Correo electrónico a los usuarios

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

En caso de incumplimiento de algún compromiso, la comisión de calidad del Servicio de PDI lo estudiará y, en su caso, planteará las medidas correctoras necesarias para evitar su repetición y, si es necesario, se redefinirá el indicador de calidad inicialmente previsto.

En caso de que el incumplimiento haya sido objeto queja por parte de algún usuario, se le dará respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha de su presentación.

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>).

CSV: 681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 17 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

JOAQUIN ASENSIO MERA
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe del Servicio de Personal Docente e Investigador
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

27/03/2023 10:50:00
27/03/2023 12:02:00
27/03/2023 12:33:00



681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/681bbb42b067f7e620332d1b864a7bb0>