

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Servicio de Personal de administración y servicios y Nóminas

| | |
|------------------------------------|------------|
| Informe de seguimiento nº | 1 |
| Correspondiente al periodo: | 2022 |
| Fecha del informe: | 25/04/2023 |
| Fecha del último informe: | N/A |



Universidad
Zaragoza

0. Actividad de la Comisión de calidad

La carta de servicios de esta unidad fue aprobada con fecha 14/03/2022. Se han realizado dos reuniones de la Comisión de calidad de las que se levantó acta. Y una tercera reunión para la revisión final, el mismo día de su aprobación.

| Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe | |
|---|------------|
| Nº de reuniones celebradas | 3 |
| Reunión 1 | 27/07/2022 |
| Nº de miembros que han participado | 5 |
| Reunión 2 | 03/11/2022 |
| Nº de miembros que han participado | 8 |
| Reunión 3 | 03/05/2022 |
| Nº de miembros que han participado | 7 |

1. Tabla de indicadores

La carta de servicios incluye 11 indicadores con los 13 compromisos indicados en la siguiente tabla. En aquellos indicadores que se ha podido realizar el seguimiento, el valor alcanzado muestra la media de los datos obtenidos en las reuniones indicadas en el apartado anterior.

| Compromiso | Indicador | Estándar de calidad | Valor alcanzado | Observaciones |
|---|---|---------------------|-----------------|---|
| Asesoramiento a los responsables de centros y unidades en materia de gestión de recursos humanos | | | | |
| 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 | 90% | 98,28% |  |
| Gestión de los procesos que afectan a la vida administrativa del PAS de la Universidad | | | | |
| 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 | 90% | 92,07% |  Se divide el indicador en 3 bloques según la forma en que se solicita: por registro, people, a petición de la vicegerencia |
| Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborales desde su solicitud | Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo establecido | 90% | 92,20% |  |
| Certificados. Participación en Comisiones o Tribunales de Selección, superación ejercicios,...p | | | | |

| Compromiso | Indicador | Estándar de calidad | Valor alcanzado | Observaciones |
|---|--|---------------------|-----------------|---|
| Elaborar y remitir el certificado en el plazo máximo de 3 días hábiles | % de certificados emitidos en el plazo máximo | 70% | Sin datos |  Se estima que se cumple |
| Atención de consultas/solicitudes | | | | |
| Dar respuesta a las consultas: _ recibidas por correo electrónico, en un plazo de 2 días laborables. _ recibidas por registro en un plazo de 5 días laborables. Salvo que la resolución requiera informe externo. | % de consultas contestadas en el plazo máximo. | 80% | Sin datos |  Se estima que se cumple |
| Difusión convocatorias de selección, Listas admitidos y acuerdos de Comisiones y Tribunales. | | | | |
| 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 | 80% | Sin datos |  Se estima que se cumple |
| Revisión de solicitudes de convocatorias PRI previo inicio del procedimiento | | | | |
| Primera revisión en plazo de 7 días hábiles desde su recepción | Primera revisión en plazo de 7 días hábiles desde su recepción | 70% | No se cumple |  No se puede cumplir porque, en la mayoría de los casos, la documentación enviada en primera instancia no es completa |
| Gestión convocatorias provisión temporal y provisión permanente (Concursos). | | | | |
| 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. | 80% | Sin datos |  Se estima que se cumple |
| 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 | 80% | No se cumple |  No se cumple por factores externos variados que lo impiden: falta de autorización, publicación en aplicaciones externas... |
| Gestión de la Formación | | | | |

| Compromiso | Indicador | Estándar de calidad | Valor alcanzado | Observaciones |
|---|---|---------------------|-----------------|---|
| 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. | 70% | 52,94% |  No se cumple por el retraso en enviar la información por parte de los formadores |
| Valoraciones de costes laborales y documentos para justificaciones | | | | |
| Remitir los datos solicitados, en un plazo de 5 días hábiles | % de solicitudes respondidas en plazo | 70% | 97,22% |  |
| Elaboración de certificados | | | | |
| Remitir los certificados solicitados, en un plazo de 2 días hábiles | % de solicitudes atendidas en plazo | 70% | 96,39% |  |
| Responder a solicitudes de información relativa a Nóminas o Seguridad Social | | | | |
| Responder a la consulta en un plazo de 2 días hábiles | % de solicitudes de información o requerimientos respondidos en plazo | 70% | 77,27% |  |

Cuadro resumen:

| | | | |
|---|-------------------------------------|------|---------|
|  | Compromisos cumplidos | Nº 6 | 46,15 % |
|  | Compromisos en vías de cumplimiento | Nº 4 | 30,76 % |
|  | Compromisos no cumplidos | Nº 3 | 23,08 % |

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

Las sugerencias, quejas y felicitaciones que se han recibido en cuanto a los servicios prestados se han recibido a través del canal establecido por la Universidad para ese fin.

Hasta diciembre de 2022, se recibieron dos quejas. La primera relativa a la forma de provisión de un puesto de trabajo. Se procedió a revisar el procedimiento y se informó que se había actuado conforme a la normativa reguladora del mismo. La segunda queja se refería a la imposibilidad de conocer los sueldos de los puestos convocados. Se le informó dónde están publicadas las tablas salariales y los distintos componentes de la nómina según la relación jurídica.

Por otro lado, se recibió una felicitación donde se hacía referencia personas concretas del Servicio, por su amabilidad, excelente gestión, profesionalidad, claridad en las instrucciones y buen trato.

Si bien también se ha detectado que se está utilizando este medio para realizar consultas, siendo que para ello deben utilizar el correo electrónico o el registro.

En cuanto a las encuestas de satisfacción se acordó realizar dos encuestas sobre la presentación de solicitudes a través de SOLICITA y a través de PEOPLESOFT. Aunque todavía no se ha procedido a su puesta en marcha.

3. Acciones de mejora propuestas

Tal y como se indicaba en la carta de servicios el control de los indicadores son prácticamente manuales, lo que impide, en muchas ocasiones realizar un seguimiento preciso.

Se expone a continuación las conclusiones y propuestas de mejora por secciones.

En cuanto a los indicadores de la **Sección de PAS**, se estima incluir un indicador más que mida el número de certificados realizados en relación con las provisiones de puestos (concursos de méritos y específicos). Así como un indicador relacionado con el número de contratos y nombramientos realizados. Aceptado por la Comisión, se lleva a cabo el seguimiento de los mismos y la posible inclusión de dichos indicadores en la actualización de la carta de servicios.

También se estudia la posibilidad de separar del bloque de solicitudes, las correspondientes a compatibilidades y jubilaciones parciales y anticipadas, dado que el tratamiento es completamente distinto que el resto de solicitudes al ser que intervienen otros factores externos ajenos a la Sección y, por tanto, el trámite es mucho más costoso y no puede llevarse a cabo en el plazo contemplado para el resto de solicitudes. Se decide incluirlo en una próxima modificación de la carta de servicios.

En cuanto a la **Sección de Selección y Formación** se llegó a la conclusión de que el indicador “Revisión de solicitudes de convocatorias PRI previo al inicio del procedimiento” no era posible cumplirlo en el plazo establecido (7 días hábiles) en la mayoría de los casos por no tener toda la documentación completa al inicio del procedimiento, teniendo que solicitarla a las unidades implicadas. Se acuerda comenzar a contar el plazo en el momento en que se disponga de toda la documentación completa y correcta, así como llevar el control manual del tiempo realmente invertido y ajustar el compromiso a la realidad.

En cuanto a la publicación de las convocatorias, tampoco es posible cumplir con el compromiso por existir otros factores externos, ajenos a la sección, que lo impiden. Como puede ser la falta de autorización por parte de los responsables o por la obligación del Ministerio/UE de publicación en aplicaciones ajenas a la Universidad de Zaragoza.

Por último, el porcentaje de cumplimiento del indicador “Remitir los certificados de formación, en un plazo de 5 días hábiles desde el día siguiente a la finalización del curso” es de 52,94%. Se estima que hay que modificar el indicador ya que habría que comenzar a contar el plazo desde el día siguiente a la recepción de la documentación por parte de los monitores responsables del curso. Así, teniendo en cuenta esta modificación el indicador de cumplimiento sería del 82,35%, por lo que sí se cumpliría.

En cuanto a la **Sección de Nóminas y Seguridad Social** se estima que se deben ajustar los indicadores al observar que el porcentaje de cumplimiento es mucho mayor al indicado inicialmente.

4. Actualización de la Carta de servicios

La Comisión de Calidad de la unidad consideró las siguientes modificaciones de la Carta de servicios:

1. Aclarar y concretar compromisos genéricos.
2. Actualizar el apartado de normativa de la web.
3. Poner en marcha las encuestas de satisfacción.

El plazo para la redacción y publicación de la nueva versión de la Carta de servicios será de tres meses.