

Carta de servicios

Sección de Gestión de Personal

Sección de Nóminas y Seguridad Social

Servicio de Recursos Humanos

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA - NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA



Febrero 2019

upna

Universidad Pública de Navarra
Nafarroako Unibertsitate Publikoa

Identificación

La **Universidad Pública de Navarra**, Campus de Excelencia Internacional 2010, es una institución joven creada en 1987. En este periodo, la Universidad ha creado espacios en Pamplona y Tudela, dotados para la enseñanza y la investigación, e integrados por un sólido colectivo docente y de administración. Ha aportado al mercado de trabajo más de 20.000 titulados y tituladas.

La **Sección de Gestión de Personal y la Sección de Nóminas y Seguridad Social** dependen del Servicio de Recursos Humanos de la Universidad Pública de Navarra, que a su vez depende directamente de la Gerencia.

La página web de este Servicio es: <http://www1.unavarra.es/servicioRRHH>

Misión

La misión de **las Secciones de Gestión de Personal y de Nóminas y Seguridad Social** es el apoyo y asistencia en la gestión de todos los procesos administrativos en la materia de Recursos Humanos, tanto del Personal de Administración y Servicios como del Personal Docente e Investigador de la Universidad Pública de Navarra, estando sujeto al principio de legalidad en todos los procedimientos así como a la integración con los objetivos y prioridades del Plan Estratégico de la Universidad, velando por la satisfacción de todas las personas usuarias mediante un servicio excelente y de calidad.

Valores de la Universidad Pública de Navarra

Integridad

Supone actuar con entereza moral y de acuerdo a principios, con rectitud y honradez. Este valor se aplica a las personas en las que se puede confiar.

Esfuerzo

Consiste en el fomento de la fuerza de voluntad, capacidad de lucha y de sacrificio orientadas a la resolución de problemas, la superación de conflictos y la consecución de objetivos, tanto personales como colectivos orientados al interés común.

Innovación

Contempla la introducción de alguna novedad, o varias, en un ámbito, contexto, conocimiento, método, procedimiento o producto.

Responsabilidad con el entorno

Compromiso universitario para actuar de acuerdo con los intereses generales de la sociedad de la que forma parte, haciendo uso de sus recursos con criterios de sostenibilidad.

Servicios, compromisos e indicadores

Servicio	Compromiso	Indicador	Objetivo
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	Responder satisfactoriamente las consultas realizadas en el Servicio de Recursos Humanos	Puntuación media de la respuesta a la pregunta "capacidad de respuesta" de la encuesta de satisfacción del servicio de RRHH	3,50 sobre 5
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Elaborar los certificados relacionados con el expediente personal en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud	Porcentaje de certificados elaborados en el plazo establecido	90%
SELECCIÓN DE PERSONAL Y PROVISIÓN DE PLAZAS	Actualizar la web, y colocar en los tablones, las convocatorias de selección, promoción y concursos en un plazo máx. de 1 día laborable, tras su publicación en prensa, BOE o BON	Porcentaje de convocatorias de selección, promoción y concursos publicadas en la web, y colocadas en los tablones, en el plazo establecido	100%
	Resolver en un plazo máx. de 2 días laborables las consultas sobre los procesos de selección, acceso y promoción realizadas vía concursos.oposiciones@unavarra.es	Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido	91%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL	Tramitar las solicitudes de vacaciones del PAS, recibidas vía Portal del Empleado, en el plazo máx. de 5 días laborables desde su solicitud	Porcentaje de solicitudes de vacaciones tramitadas en el plazo establecido	88%
	Resolver las incidencias del control horario del PAS comunicadas vía gestion.horario@unavarra.es en el plazo máx. de 5 días laborables	Porcentaje de incidencias resueltas en el plazo establecido	98%
PROCESOS RETRIBUTIVOS Y DE COTIZACIÓN	Ejecutar las incidencias de contenido económico en el plazo máximo del mes siguiente desde la comunicación de su reconocimiento.	Porcentaje de incidencias ejecutadas en el plazo establecido	99%
	Presentar la documentación y justificantes económicos de los Servicios de la UPNA en el plazo máx. de 5 días laborables desde su solicitud vía nominas@unavarra.es	Porcentaje de documentos y justificantes económicos facilitados en el plazo establecido	97%
FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Obtener una valoración satisfactoria del PAS que participa en el Plan de Formación	Media del grado de satisfacción en la Encuesta sobre Satisfacción del Plan de Formación	5 sobre 6

Seguimiento y colaboración en la mejora

Anualmente se realizará una revisión periódica de esta Carta de Servicios, de sus contenidos y del cumplimiento de los compromisos adquiridos en ella.

Se analizarán también las opiniones de los usuarios recogidas en la Encuesta de Satisfacción.

El área de trabajo correspondiente tomará las medidas oportunas necesarias para dar cumplimiento a esta Carta, que serán incluidas dentro de sus planes de mejora.

Sistema de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas

Los clientes y usuarios disponen de uno o varios teléfonos de atención en cada área de trabajo, donde pueden comunicar en horario de oficina las quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas que estimen oportunas.

Cada área también cuenta con diferentes direcciones de correo electrónico y postal. A través de ellas, los usuarios pueden remitir cualquier cuestión relacionada con los servicios prestados.

Igualmente en las distintas áreas de trabajo se dispone de un formulario para poder comunicar quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas.

Por último, también está disponible el buzón de sugerencias, al que las personas clientes y usuarias se pueden dirigir vía web.

Relación normativa

Normativa relativa a PAS:

<http://www1.unavarra.es/servicioRRHH/normativa/pas>

Normativa relativa a PDI:

<http://www1.unavarra.es/servicioRRHH/normativa/pdi>

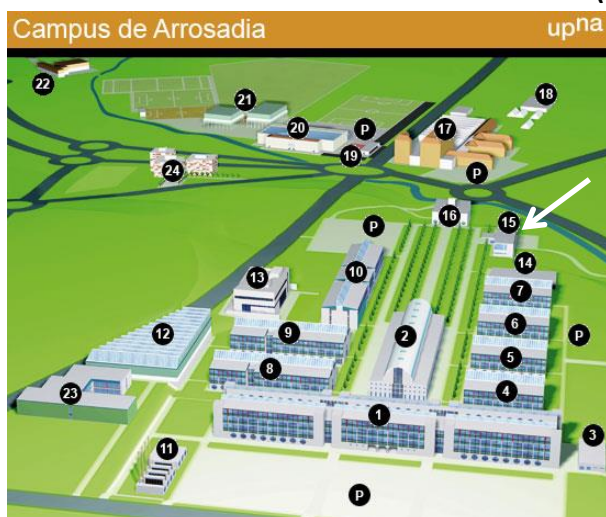
Direcciones y horarios

Servicio de Recursos Humanos
Edificio de Las Sóforas
Campus de Arrosadía, s/n
31006 Pamplona

Atención al público:

- Personal Docente e Investigador: recursos.humanos.pdi@unavarra.es
Cuerpos Docentes Universitarios: 948169020
Personal Docente Contratado: 948 169019
Personal Investigador: 948 169433/9879
 - Personal de Administración y Servicio: recursos.humanos@unavarra.es
Telf.948169008/6314
 - Gestión horaria: gestión.horario@unavarra.es; Telf. 948166291
 - Portal empleado: portal.empleados@unavarra.es ; Telf. 948168916
 - Tarjetas: oficina.informacion@unavarra.es ; Telf. 948169096
 - Ingreso y provisión: concursos.oposiciones@unavarra.es; Telf. 948169879
 - Nóminas: nominas@unavarra.es; Telf. 948169014
-
- Horario de atención presencial: lunes a viernes de 9:00 a 14:30, excepto los festivos establecidos en el calendario laboral anual del Personal de Administración y Servicios de la UPNA.

PLANO DEL CAMPUS DE LA UPNA – ARROSADIA (PAMPLONA)



1. Aulario; 2. Biblioteca; 3. Cafetería; 4. Edificio de los Acebos; 5. Edificio de los Madroños; 6. Edificio de los Magnolios; 7. Edificio de las Encinas; 8. Edificio de los Tejos; 9. Edificio de los Pinos; 10. Edificio de los Olivos; 11. Edificio de Mantenimiento e Instalaciones Generales; 12. Talleres y Laboratorios; 13. Centro de I+D en Electrónica y Comunicaciones; 14 Comedores; **15 Edificio de las Sóforas (Administración y Gestión)**; 16. Edificio de Rectorado; 17 y 18. El Sario (17). Finca de Prácticas y de Investigación Agrícola (18); 19, 20 y 21. Edificio de la Secuoya (Oficina de deportes) (19). Pabellón Universitario (20). Otras instalaciones deportivas (21); 22. Instituto de Agrobiotecnología y Recursos Naturales; 23. CITEAN; 24. Residencia Universitaria Los Abedules