

Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de la Universidad de Zaragoza.

Septiembre 2007

Introducción:

El objetivo del presente acuerdo es facilitar los procesos de acreditación institucional en el entorno del Espacio Europeo de Educación Superior, en especial en los aspectos propios de la gestión de las actividades universitarias.

Con su aplicación se pretende valorar e incentivar, con la máxima objetividad la contribución del PAS a la mejora continua de los servicios, así como el especial rendimiento, la actividad extraordinaria, el interés y la iniciativa con que el personal de Administración y Servicios desempeñen sus funciones.

Para ello, las actividades de mejora representan una oportunidad única para iniciar acciones tendentes a sistematizar procedimientos, aunar esfuerzos, tomar conciencia de nuestra situación desde la comparación con nuestro más inmediato entorno y establecer una cultura que, basada en la mejora continua, colabore activamente en que la institución universitaria alcance sus objetivos. Si todo ello lo unimos a un sistema de reconocimiento a las personas implicadas en el proceso, resultará inevitable progresar por un nuevo camino que, sin duda alguna, nos conducirá a la excelencia, aportando valor a nuestra institución para que alcance sus objetivos generales, elevando el nivel de motivación e implicación de las personas que componen el sistema universitario.

En este marco, el PAS de la Universidad de Zaragoza, como parte fundamental de las mismas, puede y debe aportar todo su potencial, adaptándose e incorporando a su actividad cotidiana todas aquellas tareas que favorezcan alcanzar los objetivos generales de la organización.

Por su parte, las Universidad está en situación de adoptar medidas innovadoras que puedan favorecer la implantación de la cultura de la mejora continua entre el PAS, además de establecer medidas concretas de reconocimiento que vendrán a incrementar los niveles de satisfacción de las personas de la institución, liderando el proceso en este ámbito.

Por tanto, facilitar los procesos de acreditación institucional en el entorno del Espacio Europeo de Educación Superior, en especial en los aspectos propios de la gestión de las actividades universitarias, e impulsar la mejora continua en el ámbito de la administración y los servicios universitarios, vinculando los resultados en la plantilla a los objetivos que se marquen, es el eje fundamental de este Acuerdo.

Ámbito de aplicación:

El presente acuerdo es de aplicación a la Administración y los Servicios de la Universidad Públicas de Zaragoza.

Les será de aplicación el complemento objeto de este acuerdo al personal funcionario de carrera y laboral indefinido que ocupen plazas establecidas en las relaciones de puestos de trabajo del PAS de la Universidad de Zaragoza. El personal interino tendrá derecho al percibo del complemento siempre que cuente con una antigüedad ininterrumpida de un año. En cualquier caso, el percibo anual será proporcional al tiempo de servicios efectivos prestados durante el año para todos los colectivos incluidos en su ámbito de aplicación. El restante personal temporal, sólo tendrá derecho al percibo del complemento, en la proporción que les corresponda, si el tiempo efectivo de servicios durante el año es superior a seis meses.

Metodológica y operativamente los ámbitos de referencia para la determinación y afectación de este complemento serán las unidades funcionales que en cada caso conformen los servicios de gestión universitaria de las instituciones o, en su caso, las agrupaciones que se determinen por parte de la Universidad, siendo informados previamente los representantes de los trabajadores.

Se entenderán por unidades funcionales las Áreas, Servicios, Unidades de Administración y Servicios en los Centros universitarios, y los conjuntos de unidades resultantes de la consideración global de varias de ellas (vinculadas funcionalmente) cuando por su dimensión individual no pudieran desarrollar las tareas contempladas en este acuerdo. De igual forma, una unidad podrá dividirse, meramente a estos efectos, en dos o más cuando las distintas funcionalidades que desarrollen sus integrantes así lo aconsejen.

El compromiso de las instituciones universitarias para la aplicación de este complemento retributivo es que sea de aplicación a la totalidad de los efectivos que integran sus plantillas con las condiciones, el alcance y los importes que se determinen en el presente acuerdo constitutivo.

Evaluación del sistema:

Se realizará una doble evaluación objetiva de los resultados comprometidos:

A) Una a nivel de Sistema Público Universitario de Zaragoza, cuyo resultado suministrará la pertinente información para los indicadores de cumplimiento en los compromisos suscritos entre la Universidad y la dirección General de Aragón a los efectos oportunos. Corresponderá a la

Consejería de ciencia, Tecnología y Universidad, conjuntamente con la Universidad, la determinación del organismo y el procedimiento a seguir para la evaluación del sistema.

B) Otra de carácter interno en la Universidad hacia sus propias unidades, que se podrá realizar con la colaboración de las correspondientes Unidades de Calidad o estructura similar de la Universidad, tanto para la determinación exacta de la situación de partida, como para el compromiso adquirido por cada unidad en cada período establecido (asegurando la necesaria congruencia con los objetivos generales y el plan de calidad de la Universidad) así como al término del período para determinar el grado de cumplimiento.

Estructura del complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el PAS:

La cuantía a percibir por los efectivos que integran las diferentes unidades funcionales de la Universidad de Zaragoza es el resultado de la consideración y evaluación positiva de los siguientes elementos:

- i) *Manifestación de compromiso por la mejora de la calidad institucional.*
- ii) *Plan de mejora de la calidad de la gestión universitaria: Institucional y Sistema Universitario.*

Existirán cuatro tramos a efectos retributivos y cuatro niveles organizativos para la inclusión de las correspondientes unidades, en función de los objetivos de obligado cumplimiento, asignados a cada uno de los niveles para toda la Universidad. Igualmente, en cada nivel podrán añadirse, a los anteriores objetivos, aquellos otros, de cualquier tipo, que respondan a necesidades específicas de la Universidad, debiendo quedar claramente determinados en los correspondientes acuerdos/pactos por objetivos; en este último caso, será negociado con los representantes de los trabajadores.

Los responsables, con la participación de las personas que conforman las unidades funcionales o las agrupaciones creadas al efecto, deberán formalizar con la dirección un compromiso/pacto por objetivos que, referido a los períodos temporales que más adelante se determinan, especifique el despliegue de los objetivos, así como los indicadores de cumplimiento para avanzar en la consecución de referencias evaluables de calidad institucional y mejoras en la gestión.

Con carácter general, todas las actividades que den origen a la percepción de cantidades en concepto de productividad, habrán de ser concordantes con los planes estratégicos y operativos de la misma, y con las disposiciones que los desarrollen.

Niveles organizativos

A los efectos de la puesta en marcha del nuevo complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios, se establecen cuatro niveles organizativos cuyos contenidos tendrán carácter obligatorio para la Universidad, debiendo formar parte, de los objetivos a cumplir por las unidades en los acuerdos/pactos por objetivos que suscriban al efecto:

Contenido:

Primer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Manifiesten, por escrito, el compromiso con el desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de la Universidad y, en su caso, con los planes operativos establecidos al efecto.
2. Elaboren el mapa de procesos de la unidad.
3. Definan la misión y visión de la unidad en el contexto del plan estratégico de la Universidad.
4. Colaboren en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos, o establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento.

Segundo nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Establezcan mecanismos de participación interna.
2. Documenten los procesos clave y realicen el seguimiento de los mismos con los correspondientes indicadores de cumplimiento y/o satisfacción.
3. Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados, de conformidad con las herramientas establecidas por la dirección.
4. Inicien la evaluación la unidad según el modelo EFQM, siendo suficiente en este nivel la emisión del informe de autoevaluación, o certifiquen alguno de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
5. Sigam colaborando en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos, o establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento.
6. La totalidad de las personas de la unidad realicen la correspondiente evaluación de competencias, al objeto de identificar carencias formativas, en relación con las determinadas para los puestos de trabajo. La negativa individual a realizar la mencionada evaluación supondrá la

exclusión de ese trabajador del derecho a percibir este complemento, pero no del resto del personal de la unidad.

Tercer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Completen la evaluación de la unidad según el modelo EFQM con el informe externo así como el informe final, o certifiquen el 50% de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
2. Elaboren el manual de procesos de la unidad.
3. Elaboren las cartas de servicios normalizadas de la unidad.
4. Implementen las propuestas de mejora surgidas de la evaluación de la unidad.
5. Mejoren los resultados de los procesos clave y los de las encuestas de satisfacción.
6. Elaboren un plan estratégico o desplieguen el general de la Universidad.
7. Establezcan una gestión por procesos.

Cuarto nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Cumplan los compromisos establecidos en las cartas de servicios y asuman nuevos compromisos de mejora.
2. Obtengan una puntuación de 300 o más puntos según el modelo de calidad EFQM o certifiquen la totalidad de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
3. Superen una evaluación del desempeño de las personas de la unidad (en la que se incluirá la evaluación con relación a las competencias establecidas para el puesto de trabajo desempeñado), conforme al sistema y metodología establecidos en la Universidad.

Los contenidos anteriores tendrán la consideración de carácter obligatorio de cada uno de los niveles en que se organiza el presente complemento, y deberán haber sido cumplidos y/o superados por la unidad correspondiente para generar el derecho al percibo de la cuantía asignada al nivel en cuestión. La superación y/o cumplimiento de los contenidos del segundo, tercer y cuarto niveles supondrá, para el siguiente período, el mantenimiento y la puesta al día de los contenidos del/los nivel/es inmediatamente anteriores.

Procedimiento:

1.- El año 2007 se considerará como período de carencia para la implementación del presente acuerdo, en el que todo el personal incluido en el mismo tendrá derecho a percibir la cuantía establecida para el primer tramo económico, siempre que manifieste por escrito su

compromiso con los valores de la mejora y la calidad, debiendo cumplirse a lo largo del año los contenidos establecidos para el primer nivel.

2.- En el año 2008 se realizará la auditoría del segundo nivel. A este fin, en los dos primeros meses del año las unidades deberán presentar la documentación justificativa de la superación de los contenidos del segundo nivel o la necesaria para el establecimiento del acuerdo/pacto por objetivos correspondiente al segundo nivel.

En los dos meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de la documentación la dirección, con los apoyos que consideren necesarios y los responsables de las unidades organizativas o funcionales, establecerá, en función del cumplimiento de los contenidos mínimos establecidos para el segundo nivel, su superación a los efectos de percibo de la cuantía económica asignada a dicho nivel. Aquellas unidades que no hayan cumplido los contenidos obligatorios del segundo nivel deberán suscribir acuerdo/pacto por objetivos comprometiéndose a su cumplimiento en el plazo máximo de dos años. Para poder percibir la cuantía asignada al segundo tramo económico será necesario haber superado los contenidos del segundo nivel.

3.- En el año 2010 se realizará la auditoría del segundo y tercer niveles. A este fin, en los dos primeros meses del año las unidades deberán presentar la documentación justificativa de la superación de los contenidos del tercer nivel o del segundo nivel con la necesaria para el establecimiento del acuerdo/pacto por objetivos correspondiente al tercer nivel.

En los dos meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de la documentación la dirección, con los apoyos que consideren necesarios y los responsables de las unidades organizativas o funcionales, establecerá, en función del cumplimiento de los contenidos mínimos establecidos para el tercer nivel, su superación a los efectos de percibo de la cuantía económica asignada a dicho nivel. Aquellas unidades que no hayan cumplido los contenidos obligatorios del tercer nivel deberán suscribir acuerdo/pacto por objetivos comprometiéndose a su cumplimiento en el plazo máximo de dos años. Para poder percibir la cuantía asignada al tercer tramo económico será necesaria la superación de los contenidos del tercer nivel. Del mismo modo, para poder percibir la cuantía asignada al segundo tramo económico, será necesaria la superación de los contenidos del segundo nivel.

4.- En el año 2012 se realizará la auditoría del tercer y cuarto niveles. A este fin, en los dos primeros meses del año las unidades deberán presentar la documentación justificativa de la superación de los contenidos del cuarto nivel o del tercer nivel con la necesaria para el establecimiento del acuerdo/pacto por objetivos correspondiente al cuarto nivel.

En los dos meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de la documentación la dirección, con los apoyos que consideren necesarios y los responsables de las unidades organizativas o funcionales, establecerá, en función del cumplimiento de los contenidos mínimos establecidos para el cuarto nivel, su superación a los efectos de percibo de la cuantía económica asignada a dicho nivel. Aquellas unidades que no hayan cumplido los contenidos obligatorios del cuarto nivel deberán suscribir acuerdo/pacto por objetivos comprometiéndose a su cumplimiento en el plazo máximo de un año. Para poder percibir la cuantía asignada al cuarto tramo económico, será necesaria la superación de los contenidos del cuarto nivel y el mantenimiento de los contenidos del tercer nivel. Del mismo modo, para poder percibir la cuantía asignada al tercer tramo económico, será necesaria la superación de los contenidos del tercer nivel.

5.- No obstante lo establecido para las auditorías del segundo y tercer niveles, durante los años 2009 y 2011 se realizará una auditoría intermedia para que aquellas unidades que habiéndose comprometido al cumplimiento de los contenidos de los niveles segundo (2009) o tercero (2011) en el plazo de dos años, puedan adelantar su auditoría de manera voluntaria con los mismos efectos que al término de los dos años previstos inicialmente. Igualmente, durante el año 2009 se realizarán, de manera extraordinaria, auditorías de carácter voluntario para comprobar el cumplimiento de los contenidos del tercer y cuarto niveles, respectivamente, para aquellas unidades que, creyendo reunir los requisitos, manifiesten su voluntad de participar, con los mismos efectos que para las auditorías inicialmente previstas.

6.- En el caso de que alguna unidad no haya superado los objetivos establecidos en los acuerdos/pactos por objetivos en el período de referencia, deberá suscribir nuevo acuerdo con todos aquellos contenidos obligatorios no cumplidos y/o superados, como mínimo, para un nuevo período de la misma duración. Durante este período, el personal de la unidad percibirá el 50% de la cantidad correspondiente al tramo económico inmediatamente anterior.

7.- Aquellas unidades que en las sucesivas auditorías de los años 2008, 2010 y 2012 tengan superados los objetivos obligatorios de los niveles a los que corresponda en ese año, deberán suscribir acuerdo/pacto por objetivos en el que se comprometan a cumplir los objetivos del/de los siguiente/s niveles que no hayan superado, así como el control, seguimiento y mantenimiento del sistema de calidad como herramienta de mejora continua, a lo que se añadirá los objetivos de gestión que la dirección considere adecuados; siempre que estén relacionados con gestión por procesos y competencias. El cobro de las cuantías asignadas a los niveles que se auditan en los años de referencia, para aquellas unidades a las que sea de aplicación lo establecido en el presente apartado, quedará subordinado a la suscripción del acuerdo/pacto por objetivos anteriormente determinado.

8.- Las cuantías asignadas a cada tramo económico son las que se establecen en el anexo al presente acuerdo y corresponden a cantidades para el año 2007, debiendo tener, anualmente, las subidas porcentuales que se establezcan en los presupuestos generales del estado para el personal funcionario, están segmentadas en proporción al nivel de responsabilidad establecido entre los trabajadores de cada unidad, pudiendo excluirse del reparto, previa propuesta justificada del responsable de la unidad, a aquellas personas que, siendo advertidas con antelación, no se hayan implicado en los procesos de mejora. La exclusión de una persona del percibo del complemento será adoptada previa audiencia de los representantes de los empleados y de la persona afectada. La incorporación de una persona excluida con anterioridad se dará con ocasión de su participación efectiva en los procesos de mejora de la unidad durante un año continuado e informe favorable del responsable de la unidad. Esta reincorporación no conllevará efectos económicos retroactivos.

9.- La cuantía del primer tramo económico del presente acuerdo tendrá el carácter de consolidable con ocasión de la superación de sus contenidos. Igualmente, las cuantías asignadas al segundo y tercer tramo económico tendrán la consideración de consolidables, con ocasión de la superación de los contenidos asignados al tercer y cuarto niveles, respectivamente.

10.- Para percibir las cantidades asignadas al cuarto tramo económico, así como para su mantenimiento en períodos sucesivos, el personal de las unidades deberá haber superado una evaluación del desempeño de carácter individual, en la que se incluirá una evaluación con relación a las competencias establecidas para el puesto de trabajo desempeñado y, sucesivamente, superarla anualmente para su percibo continuado.

11.- Las cuantías dejadas de percibir por las personas excluidas del percibo o que no hayan superado la evaluación del desempeño, en ningún caso podrán ser objeto de redistribución entre sus compañeros y serán destinadas por la Universidad a temas relacionados con la calidad e innovación.

12.- Aquellos empleados que no pertenezcan a una unidad organizativa estructurada de acuerdo con la RPT, conformarán una unidad, a efectos funcionales para la aplicación del presente acuerdo, mediante la unión de dos o más unidades vinculadas funcionalmente. Corresponderá a la dirección, a propuesta de los responsables, su determinación de acuerdo con los interesados.

13.- La dirección, previo informe justificativo, podrán eximir del cumplimiento de uno de los contenidos de los niveles segundo y tercero a aquellas unidades que por sus especiales características no resulte adecuado su cumplimiento, debiendo sustituirlos por el/los objetivo/s que respondan a las necesidades de la Universidad.

14.- En los casos de personas que ocupan puestos de trabajo de desempeño individual que no sean susceptibles de unificación funcional, corresponderá a la dirección la determinación de aquellos contenidos de los niveles susceptibles de cumplimiento individual, a los que se sumarán aquellos objetivos internos que así se determinen para cada período temporal equivalente. Su auditoría será similar a la establecida con carácter general para las unidades.

El personal que se encuentre en situación de liberación sindical, tendrá idéntico tratamiento retributivo que el personal de su misma categoría y unidad de destino.

15.- Aquellas personas a las que sea de aplicación el presente acuerdo y que durante el período de cumplimiento de algún nivel cambien de unidad, mantendrán lo percibido hasta ese momento en su unidad de origen hasta la siguiente auditoría de la unidad de destino, momento en el que pasarán a percibir lo que corresponda al personal de ésta; siempre que sea el inmediatamente inferior o superior, según corresponda, al tramo que percibía en su unidad de origen.

16.- Las Universidades crearan un registro de evaluadores EFQM acreditados, a fin de que puedan realizarse aquellas evaluaciones a las que se hace referencia en el presente acuerdo. A tal fin, propondrán a aquellas personas que reúnan los requisitos para ello. El registro estará en conocimiento de la Universidad y de la Comisión de Seguimiento que más adelante se regula. Igualmente, la Universidad pondrá los medios necesarios para el efectivo cumplimiento del presente acuerdo.

El cumplimiento del presente acuerdo por la Universidad, estará incluido como indicador dentro de los contratos programa suscritos entre la Consejería de Ciencia, Tecnología y Universidad y la Universidad de Zaragoza.

Este acuerdo deberá someterse con carácter previo a su firma, a la autorización de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Aragón.

Asimismo las Universidades deberán presentar anualmente ante la Consejería Ciencia, Tecnología y Universidad, una solicitud de costes de personal donde deberán estar incluidos los créditos necesarios para dar cumplimiento a los compromisos económicos adquiridos en el presente acuerdo.

Con el fin de realizar una valoración del cumplimiento del presente acuerdo, se crea una comisión de seguimiento, de carácter paritario, entre la Universidad y las Centrales sindicales firmantes, con funciones de: informe, propuesta, seguimiento, deliberación y control.

Disposición final: A partir de la entrada en vigor del presente acuerdo, será nulo de pleno derecho cualquier pacto o acuerdo que modifique lo regulado en éste o en Pacto/ Convenio Colectivo; excepto que tengan su origen en una disposición con rango de Ley. Igualmente, las partes acuerdan la prórroga del Convenio Colectivo y del Pacto del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Zaragoza.

Junio de 2007

Propuesta igual para todos los grupos y niveles

Funcionarios y Laborales : descripción por niveles	1º tramo	2º tramo	3º tramo	4º tramo
		acumulado al anterior	acumulado al anterior	acumulado al anterior
niveles 28-29	900,00 €	1.800,00 €	2.700,00 €	3.600,00 €
niveles 26-27	900,00 €	1.800,00 €	2.700,00 €	3.600,00 €
niveles 24-25	900,00 €	1.800,00 €	2.700,00 €	3.600,00 €
niveles 21-22-23	900,00 €	1.800,00 €	2.700,00 €	3.600,00 €
niveles 19-20	900,00 €	1.800,00 €	2.700,00 €	3.600,00 €
niveles 16-17-18	900,00 €	1.800,00 €	2.700,00 €	3.600,00 €