



ACG50/433: Modificación de carta de servicios: Unidad Económica

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CARTA DE SERVICIO DE LA UNIDAD ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Económica de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Económica de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de Unidad Económica de la Universidad de Granada

La Unidad Económica de la Universidad de Granada es una Unidad que depende de Gerencia, a excepción de la Oficina de Control Interno, que depende del Rector, según el artículo 224 de los Estatutos de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Económica de la Universidad de Granada

La Unidad Económica de la Universidad de Granada tiene como misión gestionar administrativamente la actividad económico-financiera, la contratación centralizada y la gestión patrimonial, la gestión y administración de compras centralizadas, la elaboración de los estados financieros y contables de la UGR así como del presupuesto y de las cuentas anuales.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La Unidad Económica de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Económica de la Universidad de Granada

Las personas usuarias de la Unidad Económica, podrán participar en la mejora de los servicios prestados y exponer sus quejas y/o sugerencias a través de:

- Buzones de quejas y sugerencias
- Mensajes a las principales direcciones electrónicas de los servicios que componen la unidad.

- Encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A la Unidad Económica de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA:

- Gestionar y mantener las cuentas bancarias de la UGR
- Gestionar los pagos de la UGR
- Gestionar los ingresos de matrículas, precios públicos y otros ingresos de la UGR
- Pago de Indemnizaciones por razón del servicio
- Pago de Anticipos
- Gestionar y tramitar las tarjetas electrónicas.

2. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS CENTRALES

- Adquirir y distribuir el material de funcionamiento de Servicios Centrales
- Gestionar y tramitar las facturas de los gastos derivados de Servicios Centrales, Estructurales de los Centros y de Apoyo a la Enseñanza Práctica

3. CONTRATACIÓN Y GESTIÓN PATRIMONIAL

- Gestionar el Patrimonio de la UGR
- Gestionar los arrendamientos
- Gestionar el Inventario de la UGR
- Preparar, tramitar y seguir los expedientes de contratación y concesiones administrativas
- Publicar los datos en Web relativos a Contratos del Sector Público
- Gestionar las compras centralizadas
- Intermediar y gestionar los siniestros relacionados con el seguro de la Universidad

4. CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS:

- Recepción y comprobación de Justificantes de Gasto

- Elaborar, liquidar, ejecutar y realizar modificaciones del presupuesto de la UGR

- Elaborar los informes periódicos solicitados por la Junta de Andalucía para el saneamiento de la situación financiera de la UGR

- Crear y mantener bases de datos de terceros, usuarios, orgánicas y aplicaciones presupuestarias en el sistema informático de gestión de la UGR (Universitas XXI)

- Contabilidad presupuestaria - Contabilidad financiera y patrimonial

- Gestionar las obligaciones fiscales y tributarias de la UGR

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Ley 58/2003 de 17 de diciembre General Tributaria
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio
- Orden Ministerial de 6 de mayo de 1994, que aprueba el Plan General de Contabilidad Pública.

(B.O.E nº 120 de 20.05.94, rectificado por B.O.E. nº 143 de 16.06.94)

- Ley 47/2003 de 26 de noviembre General Presupuestaria -Bases de ejecución del presupuesto de la UGR y sus anexos:
 - Anexo I: Catálogo de precios públicos.
 - Anexo II: Manual práctico para la liquidación y tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.
 - Anexo III: Guía rápida de tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.
 - Anexo IV: Manual básico de normativa de contratación y de procedimientos para solicitud de inicio de Expedientes de Contratación.
 - Anexo V: Manual de aplicación de criterios contables.
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público
- Ley 33/2003 de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Ley 37/1992 de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)
- Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, en su modificación del Real Decreto 1616/2007, de 7 de diciembre
- Resolución de 28 de abril de 2008 del Rectorado de la Universidad de Granada por la que se dictan medidas descentralización en relación a la tramitación de indemnizaciones por razón del servicio "dietas", en aplicación del acuerdo de Consejo de Gobierno de 16 de abril de 2008.
- Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación de las leyes 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público, 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso administrativa para adaptación a la normativa comunitaria de las dos primeras.
- Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del estado.
- Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (BOE de 31/12/2010).

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias de la Unidad Económica de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad Económica de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Económica de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Unidad Económica de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Unidad Económica de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de la Unidad Económica de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial.

Edificio Santa Lucía C/ Sta. Lucía, 8 2ª Planta 18010.- GRANADA

Contratación: 958243049 Suministros: 958244060 Inventario: 958243048 Patrimonio: 958244340

e-mail: scgp@ugr.es

Web: www.ugr.es/~scgp/

- Presupuesto y Contabilidad Edificio Santa Lucía

C/ Sta. Lucía, 8 1ª Planta 18010.- GRANADA

Presupuesto: Tlfn: 958243041 Fax: 958248337

Contabilidad: Tlfn. 958243042 - 958244322

e-mail: conta98@ugr.es

- Gestión Económico-Financiera Edificio Santa Lucía

C/ Sta. Lucía, 8 1ª Planta 18010.- GRANADA

Tlfn. 958244307 - 958243039

e-mail: seconomicofinanciero@ugr.es

- Administración de Servicios Centrales

Hospital Real Cuesta del Hospicio 18071.- Granada

Tlfn: 958243050

e-mail: adservicioscentrales@ugr.es

**B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA
APLICABLE**

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la Unidad Económica de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitación del 90% de las órdenes de pago antes de 5 días, desde su recepción hasta su cargo efectivo en el banco.
2. Emisión del 95% de los documentos de pago de anticipos antes de 4 días desde la recepción de la petición, siempre y cuando si es requerido sean conformados por intervención en menos de 1 día.
3. Realización y tramitación correcta del 87% de los justificantes de gasto realizados en la administración de Servicios Centrales.
4. Tramitar la primera fase de los procedimientos de negociado en un plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud de inicio hasta su remisión a la unidad siguiente.
5. Tramitación del 80% de las facturas de alimentación antes de 15 días.
6. Asignación automática del 85% de las nuevas orgánicas creadas a los usuarios administrativos de los Centros de Gasto.
7. Respuesta del 95% de las dudas e incidencias recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es en un tiempo máximo de 4 días.
8. Elaboración del 80% de los Documentos contables en el plazo de 10 días desde la validación de los mismos.
9. Comunicación por correo electrónico del 90% de la distribución de los ingresos que financian el capítulo VI (inversiones reales), antes de 10 días.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Unidad Económica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Económica:

1. Porcentaje de órdenes de pago tramitadas antes de 5 días, desde su recepción hasta su cargo efectivo en el banco.
2. Porcentaje de documentos de pago emitidos antes de 4 días, siempre y cuando sean conformados

en menos de 1 día por intervención.

3. Porcentaje de justificantes de gasto tramitados correctamente en la administración de Servicios Centrales.
4. Porcentaje de trámites de primera fase de procedimientos negociado realizados antes de 10 días, desde la recepción de las solicitudes de inicio hasta su remisión a la unidad siguiente.
5. Porcentaje de facturas de alimentación tramitadas antes de 15 días
6. Porcentaje de asignación automática de orgánicas creadas
7. Porcentaje de las dudas recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es respondidas en un tiempo máximo de 4 días.
8. Porcentaje de Documentos Contables elaborados antes de 10 días.
9. Porcentaje de comunicaciones por correo electrónico sobre distribución de ingresos que financian el capítulo VI realizados antes de 10 días.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público

De lunes a viernes de 9 a 14 horas.

I.II. Otros datos de interés:

La Universidad de Granada, a fecha de 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE ENISO 14001 de Gestión de Medio Ambiente, con nº ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS, cuyo alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".