

ANEXO VII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: 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: Unidad Económica. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Unidad Económica 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 la Unidad.

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.

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

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.

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 específica de los servicios prestados por la unidad:

General:

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley 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, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos 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. (BOE núm. 120, de 20.5.94, rectificado por BOE núm. 143, de 16.6.94).

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 Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

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:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

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.

Las personas usuarias de la unidad: Unidad Económica de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: 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: 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, la persona o personas responsables de la unidad: 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. 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.

- Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial.

Edificio Santa Lucía C/ Sta. Lucía, 8, 2.ª planta, 18010, Granada.

Contratación: 958 243 049 Suministros: 958 244 060 Inventario: 958243048 Patrimonio: 958 244 340.

e-mail: scgp@ugr.es.

web: www.ugr.es/~scgp/.

- Presupuesto y Contabilidad Edificio Santa Lucía.

C/ Sta. Lucía, 8 1.ª planta, 18010, Granada.

Presupuesto: Tlfn: 958 243 041. Fax: 958 248 337.

Contabilidad: Tlfns. 958 243 042-958 244 322.

e-mail: conta98@ugr.es.

- Gestión Económico-Financiera Edificio Santa Lucía.

C/ Sta. Lucía, 8 1.ª planta, 18010, Granada.

Tlfns. 958 244 307-958 243 039.

e-mail: seconomicofinanciero@ugr.es

- Administración de Servicios Centrales

Hospital Real Cuesta del Hospicio 18071, Granada.

Tlfn: 958 243 050.

e-mail: adservicioscentrales@ugr.es.

V.II. Formas de acceso y transporte.

A la Unidad Económica de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Parada Instituto Padre Suárez (Gran Vía 1, dirección Recogidas) 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 17, 21, 23, 31, 32, 33, 34, F Parada Triunfo (Gran Vía 1, dirección Avd. Constitución) 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 23, 24, 33, F Parada Ancha Capuchinos (Hospital Real, dirección Recogidas) C, 8.

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: 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 laborables, 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 laborables 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 el 85% de los documentos de la primera fase de los procedimientos de negociado en un plazo máximo de 10 días laborables, desde la recepción de la solicitud de inicio hasta su remisión a la unidad siguiente.

5. Tramitación del 85% de las facturas de alimentación antes de 15 días laborables.

6. Respuesta del 90% de las dudas recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es en un tiempo máximo de 4 días laborables.

7. Comunicación por correo electrónico del 90% de la distribución de los ingresos que financian el capítulo VI (inversiones reales), antes de 10 días laborables.

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: Unidad Económica de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de órdenes de pago tramitadas antes de 5 días laborables, desde su recepción hasta su cargo efectivo en el banco.

2. Porcentaje de documentos de pago emitidos antes de 4 días laborables, 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 laborables, 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 laborables.

6. Porcentaje de las dudas recibidas por correo electrónico en la cuenta conta98@ugr.es respondidas en un tiempo máximo de 4 días laborables.

7. Porcentaje de comunicaciones por correo electrónico sobre distribución de ingresos que financian el capítulo VI realizados antes de 10 días laborables.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

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 núm. ES 08/5000, por la entidad certificadora SGS, cuyo alcance: «Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias».

ANEXO VIII

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SERVICIO DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y DEL GABINETE DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización 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: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Servicio del Personal de Administración y Servicios y del Gabinete de Recursos Humanos y Organización 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 la Unidad.

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización son servicios que dependen de la Gerencia de la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la unidad.

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización tienen como misión gestionar la vida administrativa del Personal de Administración y Servicios que conforma la plantilla de la UGR, desde su acceso a la misma hasta la finalización de su vinculación laboral, así como informar y gestionar los procesos generados por los usuarios externos.

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

El Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización son las Unidades responsables 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:

Las personas usuarias de los servicios que prestan el Servicio del Personal de Administración y Servicios y el Gabinete de Recursos Humanos y Organización podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Encuesta de satisfacción de usuarios.
- Correo electrónico Servicio de PAS: serviciopas@ugr.es.
- Correo electrónico Gabinete de Recursos Humanos: formacionpas@ugr.es, rrhh@ugr.es.