



**CARTA DE SERVICIOS**  
**DEL**  
**ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA**  
**(2019-2023)**



**APROBADA SU REVISIÓN (Junio 2020)**



## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN:</b> .....	3
<b>1. NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD</b> .....	4
<b>2. FINES DE LA UNIDAD (NUESTRA MISIÓN)</b> .....	4
<b>3. PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS</b> .....	6
<b>5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN</b> .....	7
<b>5.1 PARTICIPACIÓN EN ENCUESTAS</b> .....	7
<b>5.2 SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES</b> .....	7
<b>6. NUESTROS COMPROMISOS</b> .....	8
<b>7. INDICADORES DE CALIDAD</b> .....	8
<b>8. NORMATIVA REGULADORA</b> .....	9
<b>9. LOCALIZACIÓN Y HORARIO</b> .....	9
<b>10. RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> .....	10

## **INTRODUCCIÓN:**

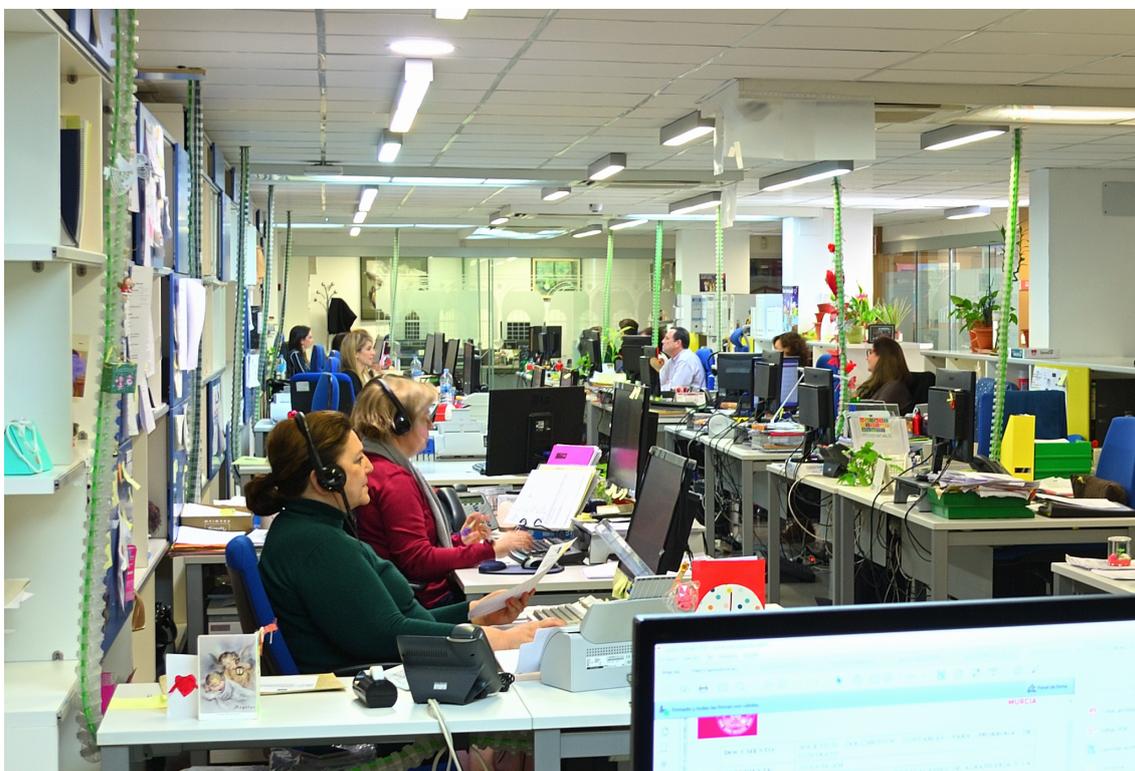
El Área de Gestión Económica (AGE) ha participado en los distintos Planes de Calidad de los Servicios de la Universidad de Murcia. En el marco del I Plan de Calidad de los Servicios 2006-2010 se revisó el conjunto de la Carta de Servicios de 2003. Esta nueva versión fue aprobada por el gerente el 15 de octubre de 2007. En el marco del II Plan de Calidad de los Servicios 2010-2014, se volvió a revisar y actualizar, llevando a cabo una serie de modificaciones para la mejora en la prestación de servicios y en los compromisos adquiridos con nuestros usuarios dando lugar a una nueva versión para el periodo (2012-2014). Esta nueva versión fue aprobada por la Gerencia el 8 de febrero de 2012.

Por otro lado, en marzo de 2011, el Área de Gestión Económica de la Universidad de Murcia obtuvo la certificación de calidad ISO 9001:2008, otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) tras someter a evaluación sus actividades.

AENOR ha evaluado los procesos del Área y ha validado también sus protocolos y su sistema de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias.

Para ayudar a la realización de las mejoras planificadas a partir del análisis sistemático del seguimiento de los compromisos adquiridos, de los indicadores establecidos y los resultados obtenidos, el rectorado anualmente ordena la publicación de las convocatorias del Programa de Apoyo a los Planes de Mejora elaborados por los Centros y Servicios, dando cumplimiento a lo indicado en los Estatutos de la Universidad de Murcia, que en su artículo 115.1 establecen que: "La Universidad de Murcia incorporará en sus presupuestos una dotación para atender los planes de mejora que se elaboren como consecuencia de las actividades anteriores".

Con motivo de la aprobación del III Plan de Calidad de los Servicios 2019-2023 hemos procedido a la revisión, actualización y mejora de nuestra Carta de Servicios.





## 1. NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

“La política de la calidad del ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA pretende mostrar el firme compromiso de la organización con la plena satisfacción de sus clientes y usuarios en relación con la actividad económica de la Universidad de Murcia. Asimismo, el personal del ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA es consciente de la importancia de este objetivo y colabora para alcanzarlo desde su puesto de trabajo:

- Prestando los servicios a los clientes y usuarios con arreglo a los documentos establecidos.
- Captando las posibles deficiencias en la aplicación de los procesos de la organización y haciéndolas llegar a los responsables mediante los procedimientos establecidos.
- Poniendo de manifiesto las posibles no conformidades de los clientes o usuarios del ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.
- Realizando las sugerencias que a su criterio crea convenientes con el fin de mejorar las prestaciones de los servicios del ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.
- Persiguiendo la mejora continua de los servicios que presta y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Observando el exacto cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables al ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.
- Estableciendo objetivos, metas y programas de mejora cuyo marco de referencia sea esta política de la calidad.

## 2. FINES DE LA UNIDAD (NUESTRA MISIÓN)

Actualmente, El Área de Gestión Económica está adscrita orgánica y funcionalmente a la Gerencia.

Es un servicio creado para el desarrollo de la gestión económica, financiera y presupuestaria de la Universidad, siguiendo las directrices que le marca la Gerencia y el Equipo de Dirección.

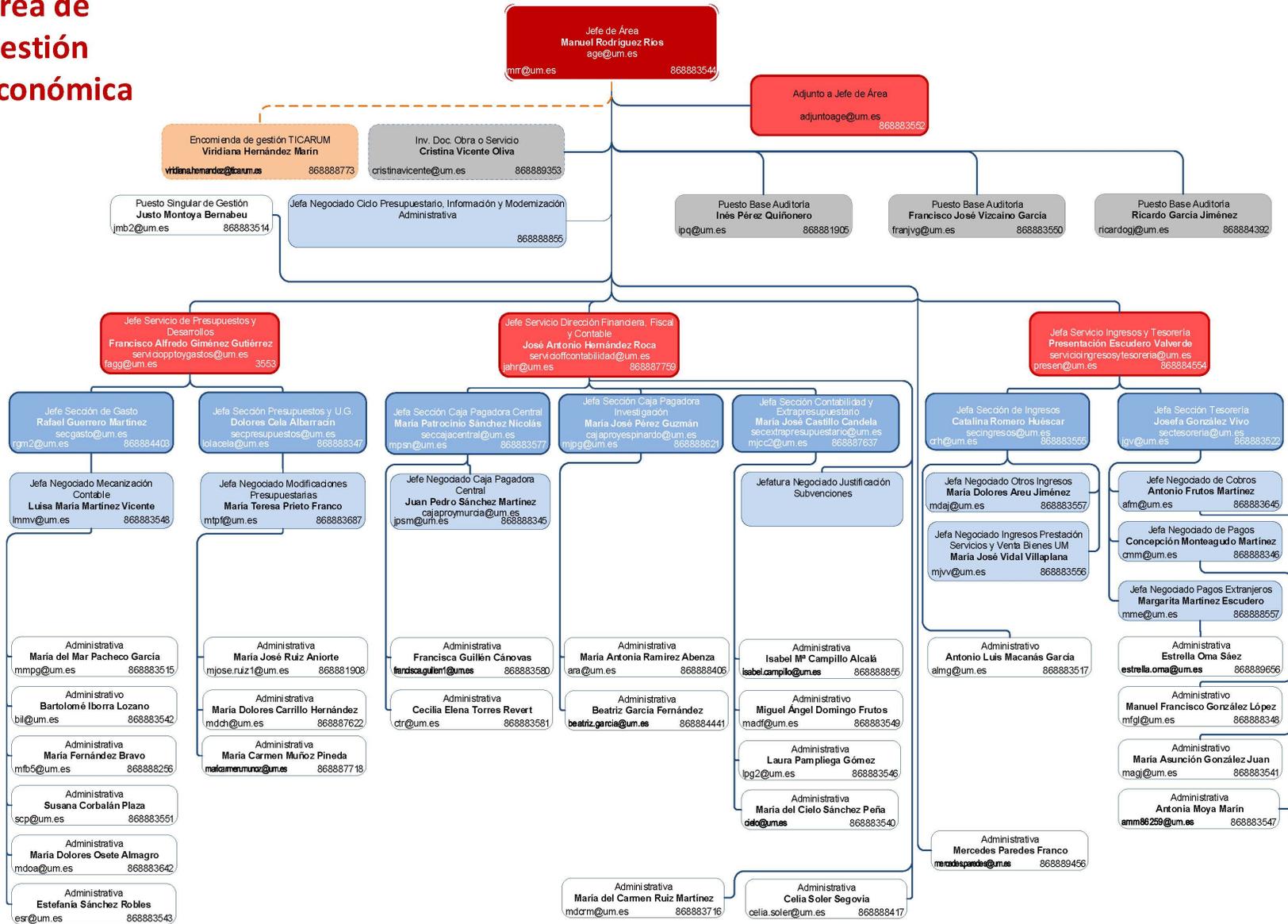
La finalidad del Área de Gestión Económica es reflejar la actividad económica de la Universidad de Murcia, mediante la elaboración, impulso y gestión del presupuesto general de la Universidad, así como su proceso de cierre, y la elaboración de la Cuenta General de la Universidad de Murcia. También tiene encomendada la contabilización de todas las operaciones con trascendencia económica y patrimonial, la presentación de las declaraciones fiscales y tributarias, la coordinación y supervisión del sistema de pagos descentralizados, así como la gestión de la Tesorería Central de la Universidad.

Todas las actuaciones del AGE se desarrollan procurando la satisfacción de usuarios internos/externos y aplicando criterios de transparencia, eficacia, eficiencia, compromiso y participación.



# Área de Gestión Económica

## ORGANIGRAMA





Las personas que ocupan las distintas jefaturas de área, servicios y secciones dentro del Área de Gestión Económica (AGE) son:

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Email</b>	<b>Ext.</b>
Jefe de Área y Responsable de Calidad	Manuel Rodríguez Ríos	<a href="mailto:age@um.es">age@um.es</a> <a href="mailto:mrr@um.es">mrr@um.es</a>	3544
Adjunto al Jefe de Área			3552
Jefe de Servicio de Dirección Financiera, Fiscal y Contable	José Antonio Hernández Roca	<a href="mailto:jahr@um.es">jahr@um.es</a>	7759
Jefa de Servicio de Ingresos y Tesorería	Presentación Escudero Valverde	<a href="mailto:presen@um.es">presen@um.es</a>	4554
Jefe de Servicio de Presupuestos y Desarrollo	Francisco Alfredo Giménez Gutiérrez	<a href="mailto:fagg@um.es">fagg@um.es</a>	3553
Jefe de Sección de Presupuestos y Unidades de Gasto	Dolores Cela Albarracín	<a href="mailto:lolacela@um.es">lolacela@um.es</a>	8347
Jefe de Sección de Contabilidad y Extrapresupuestario	María José Castillo Candela	<a href="mailto:mjcc2@um.es">mjcc2@um.es</a>	7637
Jefe de Sección de Tesorería	Josefa González Vivo	<a href="mailto:jgv@um.es">jgv@um.es</a>	3522
Jefe de Sección de Gasto	Rafael Guerrero Martínez	<a href="mailto:rgm2@um.es">rgm2@um.es</a>	4403
Jefa de Sección de Ingresos	Catalina Romero Huescar	<a href="mailto:crh@um.es">crh@um.es</a>	3555

### 3. PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Elaboración del Presupuesto de la Universidad y tramitación de las Modificaciones de Crédito.
- Seguimiento de la ejecución presupuestaria y la contabilización de gastos.
- Gestión de la Tesorería Central de la Universidad, la instrumentación de los Pagos centralizados, tanto nacionales como extranjeros, así como la rentabilización de los saldos de tesorería.
- Recaudación y contabilización de todos los Ingresos.
- Coordinación y asesoramiento de las Cajas Pagadoras que gestionan "Anticipos de Caja Fija" y/o Pagos a Justificar.
- Asesoramiento a los Centros y Servicios Universitarios, profesores y alumnos en materia de gestión económica y procesos relacionados.
- Gestión de las obligaciones fiscales y tributarias de la Universidad ante las administraciones competentes.
- Seguimiento y certificación contable de las actividades vinculadas a financiación afectada.
- Emisión de informes de contenido económico-presupuestario.
- Gestión y actualización del sistema informático de información contable de la Universidad.
- Actualización y aplicación de normativa en materia de contabilidad pública y presupuestaria.
- Redacción y revisión de las Instrucciones de Régimen Económico-Presupuestario y Normas del Presupuesto.
- Elaboración de los estados y Cuentas Anuales a rendir por la Universidad y de informes periódicos de contenido presupuestario o económico-financiero.
- Apoyo a los órganos de fiscalización externos públicos y privados.
- Participación e implementación de las normas de aplicación y herramientas de gestión.

## 4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, los usuarios del Área tendrán derecho a:

- Ser atendidos directa y personalmente, bien de forma presencial, telefónicamente o vía correo electrónico, con respeto y deferencia por el personal del Área, quienes habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte, y a identificar a las autoridades y empleados públicos bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A exigir responsabilidades de la Administración Universitaria y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A formular iniciativas o sugerencias encaminadas a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los usuarios en sus relaciones con el Área.
- Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas siguiendo los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Normativa Reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal.

## 5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Todos los usuarios y personas interesadas que se dirijan al Área de Gestión Económica podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

### 5.1 PARTICIPACIÓN EN ENCUESTAS

Mediante la expresión de **sus opiniones** en las **encuestas** que realizamos para recoger la satisfacción con la prestación de los servicios prestados: encuestas a Responsables de Unidades Orgánicas y Proyectos, otros servicios universitarios relacionados con la gestión económica, proveedores y usuarios del Área de Gestión Económica en general.

### 5.2 SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

Las sugerencias, quejas y felicitaciones de nuestros usuarios nos ayudan a mejorar la calidad de los servicios que prestamos, adaptarnos a sus necesidades y cumplir sus expectativas, por eso es importante para nosotros que nos las hagan llegar.

Como usuario puede colaborar con el Área en la mejora de los servicios, comunicando las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y que estén relacionadas con los servicios que presta el Área, según el procedimiento establecido a continuación:

- A través de nuestro correo electrónico: [agec@um.es](mailto:agec@um.es)
- Por mediación del Buzón de quejas y sugerencias la participación de los ciudadanos en sus relaciones con la Universidad de Murcia.

<https://sede.um.es/sede/buzon/inicio.seam>



- De forma presencial o por correo postal dirigido al Jefe de Área a:  
ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA  
C/ Escopeteros, 11 Edificio Viamart, Entresuelo  
30003 Murcia



Serán contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando sobre las actuaciones realizadas o a realizar en su caso.

## 6. NUESTROS COMPROMISOS

- 1 Medir, evaluar y difundir los resultados de la gestión de nuestros procesos, definiendo objetivos e indicadores que permitan realizar su seguimiento, analizar los resultados y plantear propuestas de mejora anuales (siguiendo lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad).
- 2 Facilitar los trámites que los miembros de la comunidad universitaria y el resto de usuarios tienen que efectuar con nuestra Área, mediante la progresiva adaptación de los procedimientos que se gestionan desde esta unidad al nuevo marco de Administración Electrónica.
- 3 Ampliar los conocimientos y habilidades del personal de Área para dar un mejor servicio.
- 4 Proporcionar en el momento aquella información que nos sea requerida a través de la aplicación CAU-AGE, telefónica o presencialmente. En el caso de no disponer en el acto de esta información, se facilitará a la mayor brevedad posible.
- 5 Colaborar de forma eficaz con el resto de unidades de la Universidad, con el fin de lograr una coordinación en los temas que intervenga el Área de Gestión Económica.
- 6 Implementar nuestro compromiso con la sociedad, ejerciendo nuestra responsabilidad en el control del gasto y poniendo en práctica todas las medidas de ahorro adoptadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad.
- 7 Efectuar el pago centralizado de facturas en el plazo legalmente establecido
- 8 Conseguir un grado de satisfacción de nuestros usuarios por encima del 75% (medido por cuestionario).
- 9 Una vez recibida la documentación acreditativa emitir, al menos, el 80% de facturas de ingresos en un plazo menor de 5 días.
- 10 Elaborar los documentos de ingreso en un plazo inferior a 3 días hábiles, desde la recepción de la solicitud.
- 11 Realizar al menos el 80% de las modificaciones de crédito competencia del Rector antes de 8 días.
- 12 Elaborar el documento de gasto en un plazo menor a 3 días, desde la recepción de las facturas conformadas en la Sección de Gasto.
- 13 Materializar al menos el 80% de las Cuentas Justificativas, realizando las reposiciones de fondos a Cajas Pagadoras por Anticipos de Caja Fija y Pagos a Justificar antes de 7 días, una vez que ha sido aprobada la cuenta justificativa.
- 14 Elaboración y presentación de las Cuentas Anuales antes del 30 de mayo.

## 7. INDICADORES DE CALIDAD

- 1 Número de propuestas de mejora derivadas del seguimiento y evaluación de los procesos clave del Área. (C.1)
- 2 Nº de Procedimientos electrónicos aprobados (C.2)
- 3 Número de horas de formación del personal del Área para la mejora de la gestión y prestación de servicio de su competencia (C.3).
- 4 Nº de DUMBO-AGE abiertos y Nº de resueltos. (C.4)
- 5 Nº y participación en reuniones de coordinación con otras Áreas y Servicios (C.5).
- 6 Medidas de ahorro implementadas. (C.6)
- 7 Plazo medio de pago (C.7)
- 8 % de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días respecto a los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios.
- 9 Grado de satisfacción del personal del Área con la formación recibida para la mejora en el desarrollo de su trabajo. (C.3)
- 10 Grado de satisfacción de los clientes/usuarios respecto de los servicios prestados por el Área de Gestión Económica (medido por cuestionario). (C.8)
- 11 % de solicitudes de facturas de ingresos tramitadas por el AGE realizadas en un plazo menor de 5 días desde la entrada de la solicitud. (C.9)
- 12 % de modificaciones de crédito competencia del Rector realizadas antes de 8 días. (C.11)
- 13 % de documentos de gasto realizados en un plazo menor a 3 días, desde la recepción de las facturas conformadas en la Sección de Gasto. (C.12)
- 14 % de Cuentas Justificativas materializadas, realizando las reposiciones de fondos a Cajas Pagadoras por Anticipos de Caja Fija y Pagos a Justificar antes de 7 días, una vez que ha sido aprobada la cuenta justificativa (C.13)



- 15 Fecha de elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de la UM y Fecha de presentación de las Cuentas Anuales. (C.14)

## 8. NORMATIVA REGULADORA

El marco legislativo básico bajo el que desarrolla sus funciones el Área de Gestión Económica es el compuesto por las normas que se relacionan a continuación, así como sus correspondientes disposiciones de desarrollo:

Legislación estatal:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Legislación autonómica:

- Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia (BORM 11/05/2005).
- Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM 02/12/2005).
- Decreto Legislativo nº 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia (BORM 01/03/2000).
- Decreto nº 85/2004, de 27 de agosto, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Murcia (BORM 06/09/2004).
- Decreto 219/2017, de 2 de agosto, del Consejo de Gobierno de la CARM, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social de la Universidad de Murcia.
- Orden de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, de 27 de junio de 2017, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública de la Región de Murcia (BORM 7 de julio de 2017)
- Instrucciones de Régimen Económico-Presupuestario de la Universidad de Murcia Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

## 9. LOCALIZACIÓN Y HORARIO

- C/ Escopeteros, nº 11, Edificio Viamart, 30003-Murcia
- Teléfono conserjería: 868 88 3675
- Teléfono: +34 868 88 3716
- correo: [cauage@um.es](mailto:cauage@um.es)
- Horario: Lunes a viernes de 8h a 15h y tardes de 16h a 19 h
  - **Atención al público** de 9h a 14h (por las tardes se atenderá al público con cita previa, enviando un e-mail a la sección o funcionario con quien quiera contactar)
- Web: <https://www.um.es/web/gestion-economica/>



## 10. RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

- La responsabilidad de la Carta de Servicios es del Jefe de Área de Gestión Económica, asistido por el Equipo de Trabajo de la Carta de Servicios, para su seguimiento y revisión.