



UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

**CARTA DE SERVICIOS**  
**DEL**  
**ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA**  
**(2012-2014)**



UNIVERSIDAD DE  
MURCIA



**APROBADA SU REVISIÓN (ENERO 2012)**



## INDICE

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

## INTRODUCCIÓN:

El conjunto de la Carta de Servicios fue elaborada y aprobada el 15 de octubre de 2007 y se ha revisado en noviembre-diciembre de 2011, llevando a cabo una serie de modificaciones para la mejora en la prestación de servicios y en los compromisos adquiridos con nuestros usuarios.

En marzo de 2011, el Área de Gestión Económica de la Universidad de Murcia ha obtenido la certificación de calidad ISO 9001:2008, que le ha concedido 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 quejas e incidencias.



## 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.
- 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)

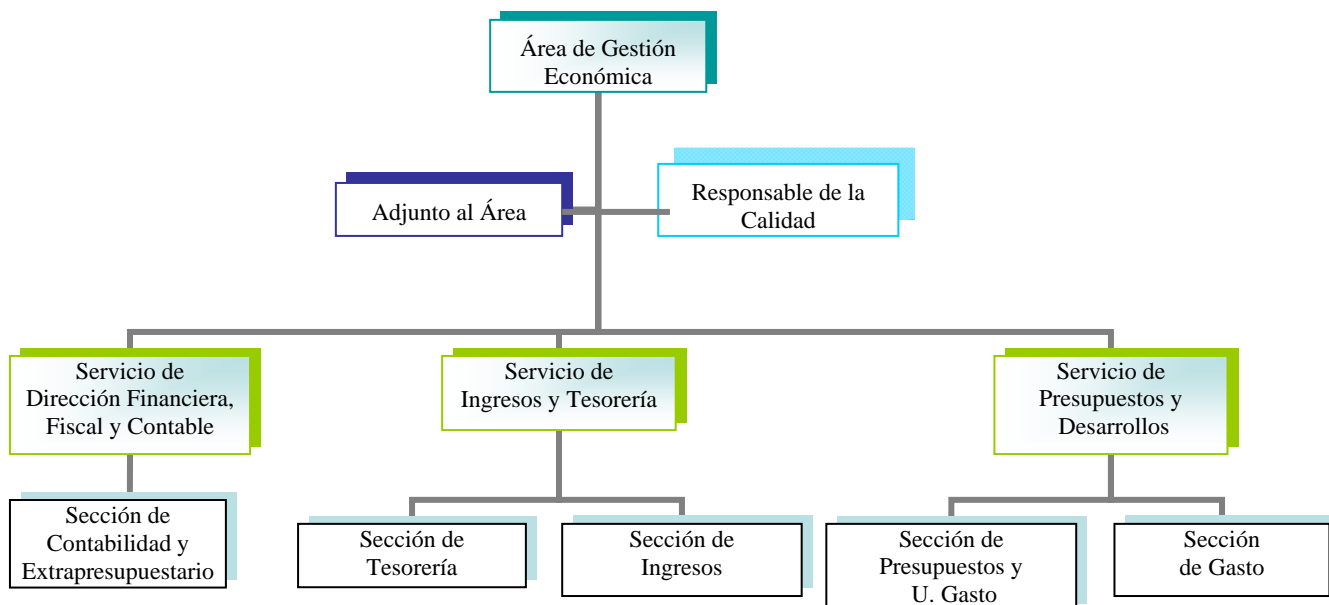
El Área de Gestión Económica está adscrita orgánicamente a la Gerencia, bajo la dependencia funcional del Vicerrectorado de Economía e Infraestructuras.

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

### Organigrama General del Área





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

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Email</i>	<i>Ext.</i>
Jefe de Área	José Antonio Cascales Saseta	<a href="mailto:jacs@um.es">jacs@um.es</a>	3545
Adjunto al Jefe de Área	Rafael Ferrando Martínez	<a href="mailto:rafema@um.es">rafema@um.es</a>	3552
Responsable de la Calidad	M <sup>a</sup> Dolores Almagro Sánchez	<a href="mailto:mdas@um.es">mdas@um.es</a>	3540
Jefa de Servicio de Dirección Financiera, Fiscal y Contable	M <sup>a</sup> Dolores Almagro Sánchez	<a href="mailto:mdas@um.es">mdas@um.es</a>	3540
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	Manuel Rodríguez Ríos	<a href="mailto:mrr@um.es">mrr@um.es</a>	3544
Jefe de Sección de Presupuestos y Unidades de Gasto	Francisco Alfredo Giménez Gutiérrez	<a href="mailto:fagg@um.es">fagg@um.es</a>	3553
Jefe de Sección de Contabilidad y Extrapresupuestario	Antonio Hernández Hernández	<a href="mailto:ahh@um.es">ahh@um.es</a>	3522
Jefe de Sección de Tesorería	José Antonio Hernández Roca	<a href="mailto:jahr@um.es">jahr@um.es</a>	7759
Jefe de Sección de Gasto	Antonio Martínez López	<a href="mailto:aml@um.es">aml@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.
- 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.
- 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 externa públicos y privados.

## 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 Libro de Sugerencias y Reclamaciones (buzón electrónico de la UM), instrumento que facilita la participación de los ciudadanos en sus relaciones con la Universidad de Murcia.

<https://buzon.um.es/buzon/servlet/buzon.EscribirSugerenciaBuzonUniversitario>



- 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 20 días hábiles, informando sobre las actuaciones realizadas.**





## 6. NUESTROS COMPROMISOS

- 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).
- 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.
- Ampliar los conocimientos y habilidades del personal de Área para dar un mejor servicio.
- Proporcionar en el momento aquella información que nos sea requerida telefónica o presencialmente. En el caso de no disponer en el acto de esta información, se facilitará a la mayor brevedad posible.
- 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.
- 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.
- Efectuar el pago centralizado de facturas en el plazo legalmente establecido
- Conseguir un grado de satisfacción de nuestros usuarios por encima del 75% (medido por cuestionario)
- Una vez recibida la documentación acreditativa emitir, al menos, el 80% de facturas de ingresos en un plazo menor de 5 días.
- Realizar al menos el 80% de las modificaciones de crédito competencia del Rector antes de 8 días.
- Elaborar el documento de gasto en un plazo menor a 3 días, desde la recepción de las facturas conformadas en la Sección de Gasto.
- 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.
- Elaboración y presentación de las Cuentas Anuales antes del 30 de mayo.

## 7. INDICADORES DE CALIDAD

- % de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días respecto a los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios.
- Número de procedimientos electrónicos puestos a disposición de nuestros usuarios en la sede electrónica de la UM
- Número de horas de formación del personal del Área para la mejora de la gestión y prestación de servicio de su competencia.
- Grado de satisfacción del personal del Área con la formación recibida para la mejora en el desarrollo de su trabajo.
- Número de propuestas de mejora derivadas del seguimiento y evaluación de los procesos clave del Área.
- Grado de satisfacción de los clientes/usuarios respecto de los servicios prestados por el Área de Gestión Económica (medido por cuestionario).
- % de solicitudes de facturas de ingresos tramitadas por el AGE realizadas en un plazo menor de 5 días.
- % de documentos de gasto realizados en un plazo menor a 3 días, desde la recepción de las facturas conformadas en la Sección de Gasto.
- % de modificaciones de crédito competencia del Rector realizadas antes de 8 días.
- Fecha de elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de la UM.
- Fecha de presentación de las Cuentas Anuales.
- Porcentaje de recuperación de impagos.

## 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:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24/12/2001).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/1992).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE 23/06/2007).
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria (BOE 27/11/2003).
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE 18/11/2003).
- Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales (BOE 30/12/2004).
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (BOE 16/11/2011).
- Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de julio de 1994, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública de la Región de Murcia (BORM 23/09/1994).
- 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).
- Instrucciones de Régimen Económico-Presupuestario de la Universidad de Murcia (Consejo de Gobierno de 23/12/2011).

## 9. LOCALIZACIÓN Y HORARIO

- C/ Escopeteros, nº 11, Edificio Viamart, 30003-Murcia
- Teléfono conserjería: 868 88 3675
- Teléfonos: +34 868 88 35 45 +34 868 88 35 40
- Fax: 868 88 3558
- 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)
- Correo: [agec@um.es](mailto:agec@um.es)
- Web: <http://www.um.es/estructura/servicios/gestion-economica/>



## 10. RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

- La responsabilidad de la Carta de Servicios es del Comité de la Calidad del Área de Gestión Económica
- Grupo de Trabajo Carta de Servicios AGE (seguimiento y revisión)