

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA ECONÓMICA

	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
Área Económica		Página 2 de 14 CS-ECO

ÍNDICE

1	DATOS GENERALES Y LEGALES.....	3
1.1	Datos identificativos y objetivos.....	3
1.2	Servicios.	3
1.3	Usuarios.	5
1.4	Formas de participación de los usuarios.....	6
1.5	Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.	6
1.6	Normativa reguladora.	6
2	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	7
2.1	Compromisos de Calidad.....	8
2.2	Indicadores.	8
3	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.	9
3.1	Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.	9
3.2	Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.....	9
3.3	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	9
4	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.	10
5	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	10
5.1	Direcciones electrónicas, postales y teléfonos.....	10
5.2	Situación, medios de acceso y transporte.	12
5.3	Horarios.....	13
5.4	Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.....	14

	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Área Económica	Página 3 de 14 CS-ECO

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

El Área Económica forma parte de la estructura organizativa y administrativa de la UCLM y está integrada por: Unidad de Presupuesto, Unidad de Contratación y Patrimonio, Unidad de Contabilidad, Unidades de Gestión Económica de Campus y Unidad de Tesorería.

El Área Económica tiene como objetivo la gestión administrativa, contable y pago de las actuaciones de carácter económico y patrimonial derivadas de la ejecución del Presupuesto de la Universidad, bajo los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y transparencia.

1.2 Servicios.

1.2.1 Tramitar y gestionar altas de orgánicas.

- La Unidad de Presupuesto, a petición del centro gastador, genera y asigna la orgánica en la aplicación informática de gestión económica.
- Dirigido al Personal de Administración y Servicios (en adelante, PAS) y Personal Docente e Investigador (en adelante, PDI) que gestionen o sean responsables, respectivamente, de una parte del Presupuesto de la UCLM.
- Modalidad de prestación:
 - electrónica: unidad.presupuestos@uclm.es
 - presencial: en los puntos de acceso detallados en 5.1

1.2.2 Tramitar y gestionar expedientes de modificación presupuestaria.

- La Unidad de Presupuesto recibe la solicitud de modificación presupuestaria del responsable de la orgánica correspondiente, la tramita cumplimentando las fases administrativas aprobadas y, una vez aprobado el expediente, lo carga en la aplicación de gestión económica.
- Dirigido a PAS y PDI que gestionen o sean responsables, respectivamente, de una parte del Presupuesto de la UCLM.
- Modalidad de prestación:
 - electrónica: unidad.presupuestos@uclm.es
 - presencial: en los puntos de acceso detallados en 5.1

1.2.3 Mantener y actualizar el *Perfil del Contratante*.

- La Unidad de Contratación y Patrimonio ofrece a los interesados externos e internos la información actualizada de la actividad relativa a la contratación, desde la oferta de licitación hasta la adjudicación de la contratación de la UCLM, a través de la utilidad “Perfil del Contratante”.

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
		Página 4 de 14 CS-ECO

Área Económica

- Dirigido a PAS y PDI que gestionen o sean responsables, respectivamente, de una parte del Presupuesto de la UCLM, personas físicas y jurídicas que puedan tener una relación contractual con la Universidad ya sea de suministros, obras o servicios.
 - Prestación electrónica: <http://contratos.uclm.es/>
- 1.2.4 Efectuar la contabilidad y ordenar el pago de los gastos generados por órganos con sede en el Rectorado.
- La Unidad de Contabilidad contabiliza y gestiona aquellos documentos de gastos correspondientes a los órganos con sede en el Rectorado y que vienen acompañados de la documentación prevista en la normativa y con la certificación correspondiente por persona competente, en la aplicación de gestión económica, enviándolo posteriormente a la Unidad de Tesorería para su pago.
 - Dirigido a PAS y PDI que gestionen o sean responsables, respectivamente, de una parte del Presupuesto de la UCLM, personas físicas y jurídicas que puedan tener una relación contractual con la Universidad ya sea de suministros, obras o servicios y alumnos y becarios de la UCLM.
 - Prestación presencial en los puntos de acceso detallados en 5.1.
- 1.2.5 Efectuar la contabilidad y ordenar el pago de los gastos generados en orgánicas con gestión específica de Campus.
- Recibida la documentación del gasto suficiente y conformada por persona competente, las Unidades de Gestión Económica de Campus contabilizan el gasto en la aplicación informática de gestión económica y lo envían a la Unidad de Tesorería para su pago.
 - Dirigido a PAS y PDI que gestionen o sean responsables, respectivamente, de una parte del Presupuesto de la UCLM, personas físicas y jurídicas que puedan tener una relación contractual con la Universidad ya sea de suministros, obras o servicios y alumnos y becarios de la UCLM.
 - Modalidad de prestación:
 - o electrónica: uge.ab@uclm.es; uge.cr@uclm.es uge.cu@uclm.es; uge.to@uclm.es
 - o presencial: en los puntos de acceso detallados en 5.1.
- 1.2.6 Gestión de Tesorería de la UCLM.
- Recibidas las órdenes de pago de las oficinas gestoras contables, tramita la orden de pago material a las entidades bancarias.
 - Dirigido a personas físicas y jurídicas que tengan una relación contractual con la Universidad y hayan realizado el objeto del contrato, PAS y PDI y alumnos y becarios de la UCLM.

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Área Económica	Página 5 de 14 CS-ECO

- Modalidad de prestación:
 - o electrónica: tesoreria@uclm.es
 - o presencial: en los puntos de acceso detallados en 5.1

1.2.7 Entrega del certificado de retención a cuenta del I.R.P.F.

- La Unidad de Tesorería realiza y facilita a cada interesado la certificación acreditativa de la retención efectuada por la UCLM.
- Dirigido a personas físicas que tengan una relación laboral o contractual con la Universidad, PAS y PDI y alumnos y becarios de la UCLM.
- Modalidad de prestación:
 - o electrónica: tesoreria@uclm.es
 - o presencial: en los puntos de acceso detallados en 5.1.

1.3 Usuarios.

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Estudiantes de la UCLM.
- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal de administración y servicios de la UCLM.
- Becarios de la UCLM.
- Personas físicas y jurídicas que puedan tener una relación contractual con la Universidad ya sea de suministros, obras o servicios.

1.3.1 Derechos de los usuarios.

- En general, todos aquellos reconocidos por los establecidos en los artículos 35 y 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal del Área Económica.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias del Área Económica independientemente de la ubicación donde éstas se encuentren y en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por el Área Económica.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en el punto 2.2 de esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por el Área Económica.

	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
Área Económica		Página 6 de 14 CS-ECO

- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto y confidencialidad de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

1.3.2 Deberes de los usuarios.

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los servicios.
- Facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- Respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la UCLM, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.

1.4 Formas de participación de los usuarios.

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde las Unidades del Área Económica tiene los siguientes canales de participación:

- Por escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

1.5 Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.

1.5.1 Modos de presentación.

- Electrónico: mediante correo electrónico dirigido a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Presencial: en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM o en cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública, conforme a lo establecido en la Ley 30/1992.
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en este Carta.

1.5.2 Vías de información sobre el estado de tramitación.

- Por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

1.6 Normativa reguladora.

Los Servicios prestados por el Área Económica se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Área Económica	Página 7 de 14 CS-ECO

1.6.1 Normativa de carácter estatal y autonómico.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-24515>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
<http://www.boe.es/boe/dias/2007/04/13/pdfs/A16241-16260.pdf>
- Ley 9/2006, de 21 de diciembre, de modificación del texto refundido de la Ley de Hacienda de Castilla-La Mancha en materia de subvenciones.
<http://www.boe.es/boe/dias/2007/04/13/pdfs/A16321-16325.pdf>
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>
- 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.
<http://www.boe.es/boe/dias/2011/11/16/pdfs/BOE-A-2011-17887.pdf>

1.6.2 Normativa UCLM y específica del servicio.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
<http://www.uclm.es/normativa/>
- Normas y procedimientos de gestión económica y financiera de la UCLM.
<http://www.uclm.es/organos/gerencia/ugeconomica/normativa.asp>
- Bases de ejecución del presupuesto.
http://www.uclm.es/organos/vic_economia/presupuesto/

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

El Área Económica de la UCLM tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán a la Normativa del Área y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
		Página 8 de 14 CS-ECO

Área Económica

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Dar de alta en la aplicación SIGED las orgánicas solicitadas en un plazo de cinco días hábiles desde su solicitud electrónica.
2. Tramitar y dar de alta la modificación presupuestaria en la aplicación SIGED en cinco días hábiles desde la aprobación del expediente.
3. Actualizar diariamente el contenido del Perfil del Contratante en relación con los distintos expedientes de suministros, servicios, obras y gestión de servicios públicos vigentes en cada momento.
4. Contabilizar las facturas electrónicas en un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de recepción del certificado de conformidad o acta de recepción de gasto.
5. Efectuar pago de los gastos de financiación afectada en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la orden de pago en la Unidad.
6. Poner a disposición del personal en la Intranet de la UCLM el certificado de retención por I.R.P.F antes del 31 de marzo; y enviar por correo postal antes del 15 de abril, el mismo certificado al personal externo a la UCLM.

2.2 Indicadores.

El Área Económica realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor anual
1	Nº de días transcurridos desde solicitud hasta confirmación de orgánica/Nº de orgánicas solicitadas.	Igual o inferior a 5
2	Nº de días transcurridos desde autorización por Vicerrector y carga en SIGED/Nº de modificaciones solicitadas.	Igual o inferior a 5
3	Nº de actualizaciones del Perfil del Contratante por año/Nº de días hábiles por año.	1
4	Nº de días transcurridos entre la fecha de recepción del Certificado de Conformidad o Acta Recepción del gasto y su contabilidad.	Igual o inferior a 5
5	Nº de días transcurridos por cada orden de pago desde la fecha recepción de la orden de pago generada por los centros gestores hasta su orden pago a la entidad financiera.	Igual o inferior a 5
6	Nº de Certificados disponibles a 31 de marzo.	100%

	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
	Área Económica	Página 9 de 14 CS-ECO

3 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

3.1 Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.

La UCLM suscribe el compromiso de prestar sus servicios en un marco de legalidad, transparencia e información a sus usuarios y grupos de interés. Del mismo modo, la gestión de la UCLM orienta su actividad a la satisfacción de la sociedad de Castilla-La Mancha y a la responsabilidad social, cooperación por el desarrollo, igualdad y sostenibilidad medioambiental y de uso de recursos.

3.2 Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.

3.2.1 Medidas de igualdad de género.

La UCLM aplica los preceptos contemplados en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, garantizando dicha igualdad en las relaciones con sus usuarios y las condiciones laborales de sus trabajadores. De esa manera creó la Unidad de Igualdad de la UCLM, órgano consultivo y asesor con el objetivo de desarrollar las funciones relativas al fomento del principio de igualdad entre mujeres y hombres, en cuanto al diagnóstico de la posición de las mujeres en los distintos colectivos de la UCLM y la elaboración y seguimiento de medidas y acciones en distintos ámbitos, para alcanzar esa igualdad real.

3.2.2 Medidas de acceso al servicio (accesibilidad).

La UCLM realiza una permanente vigilancia de los requisitos del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por el Área Económica a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Accesos sin barreras.
- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

Cuenta además con:

- Página web accesible.

3.3 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

3.3.1 Sistemas de aseguramiento de la calidad.

La UCLM realiza su gestión mediante procedimientos elaborados por un sistema certificado en ISO 9001:2008, contemplando del mismo modo, la planificación estratégica mediante Planes Estratégicos o Directores, como instrumentos adecuados para la mejora continua, estableciendo así mismo los canales adecuados para recoger las expectativas, necesidades y satisfacción de sus usuarios.

	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
Área Económica		Página 10 de 14 CS-ECO

3.3.2 Sistemas de prevención de riesgos laborales.

La UCLM dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, el cual realiza la supervisión y verificación del cumplimiento de lo dispuesto en materia de prevención y medio ambiente, en todas las instalaciones de la UCLM, evalúa los riesgos laborales y elabora los planes de subsanación, forma a los trabajadores en materia de prevención, supervisa y controla la gestión de residuos peligrosos, planifica los controles de estado de salud de los trabajadores, desarrollando del mismo modo acciones de gestión ambiental y sostenibilidad.

4 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

El Director del Área dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una explicación personalizada por parte del responsable.

5 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

5.1 Direcciones electrónicas, postales y teléfonos.

5.1.1 Dirección electrónica.

- <http://www.uclm.es/organos/gerencia/aeconomia.asp>

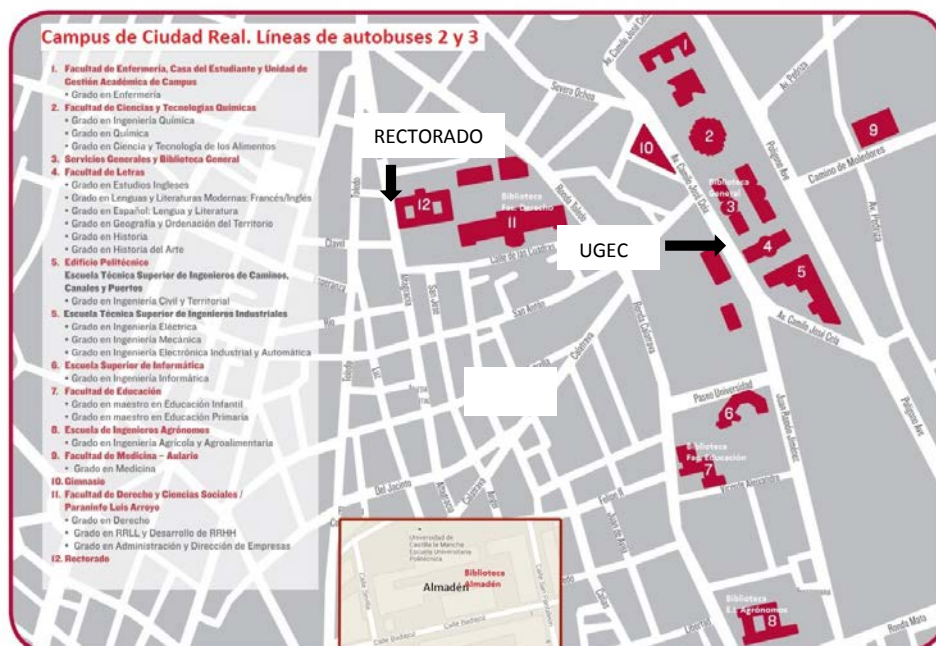
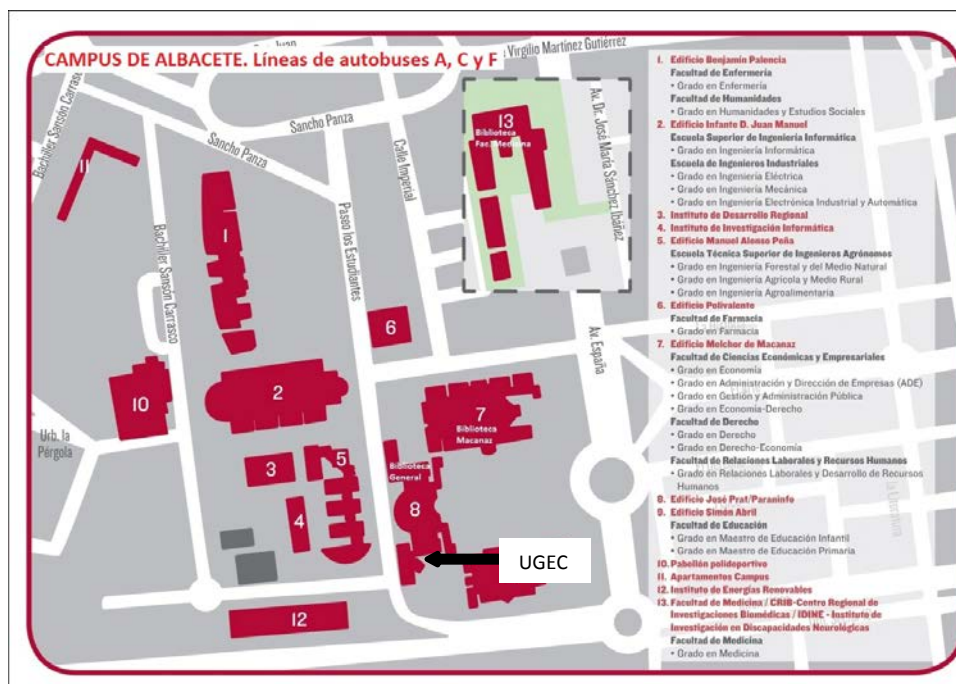
5.1.2 Direcciones postales y teléfonos.

- Unidad responsable de la Carta de servicios:
Dirección del Área Económica
C/ Altagracia, 50
13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 295 300
e-mail: Gerencia.Economica@uclm.es
- Unidad de Presupuestos
C/ Altagracia, 50
13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 295 300
e-mail: Unidad.Presupuestos@uclm.es
- Unidad de Contratación y Patrimonio
C/ Altagracia, 50
13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 295 300
e-mail: contratación@uclm.es

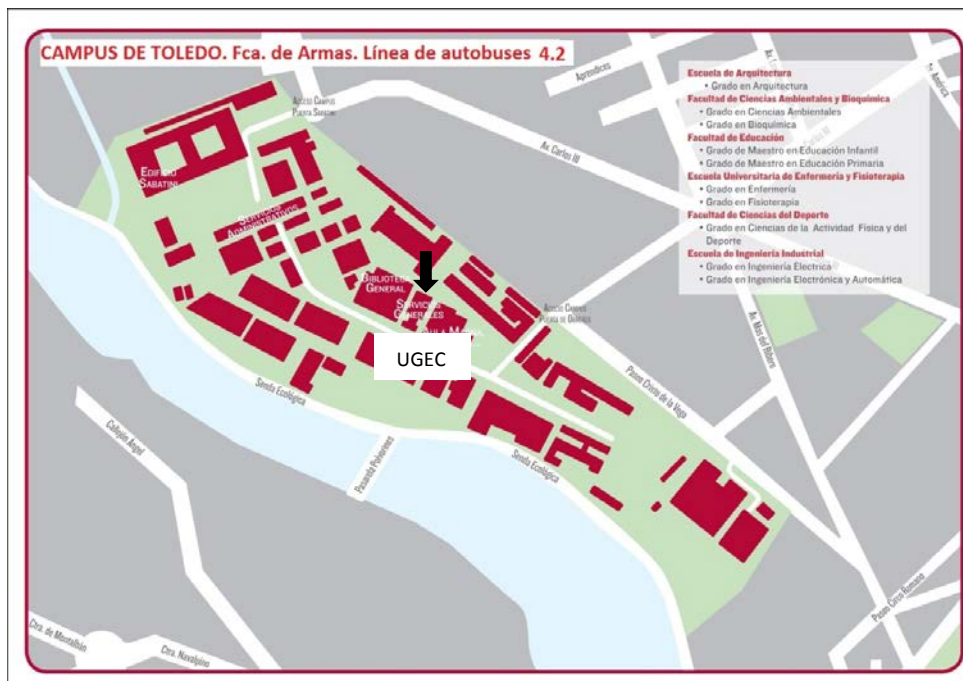
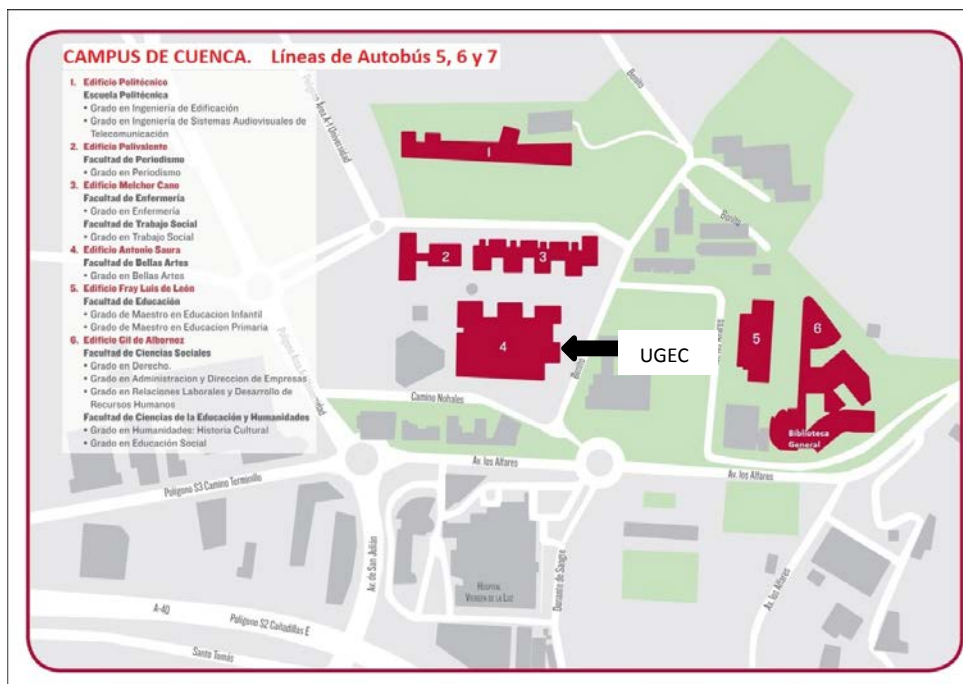
Área Económica

- Unidad de Contabilidad
C/ Altagracia, 50
13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 295 300
e-mail: uge@uclm.es
- Unidad de Tesorería
C/ Altagracia, 50
13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 295 300
e-mail: tesoreria@uclm.es
- Unidades de Gestión Económica de Campus
 - Campus de Albacete**
Plaza de la Universidad, 2
02071 Albacete
Teléfono: 967 599 200
e-mail: uge.ab@uclm.es
 - Campus de Ciudad Real**
Avda. Camilo José Cela, s/n
13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 295 300
e-mail: uge.cr@uclm.es
 - Campus de Cuenca**
Camino del Pozuelo, s/n
16071 Cuenca
Teléfono: 969 179 100
e-mail: uge.cu@uclm.es
 - Campus de Toledo**
Edificio 31, planta baja.
Fábrica de Armas
Avda. de Carlos III, s/n
45071 Toledo
Teléfono: 925 268 800
e-mail: uge.to@uclm.es

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.



Área Económica



5.3 Horarios.

El horario de atención al público y telefónica de las oficinas del Área Económica es de 09.00 de la mañana a 14.30 horas de la tarde, de lunes a viernes, excepto en períodos vacacionales.

	CARTAS DE SERVICIOS UCLM	Rev: 1.0 Fecha: 19/12/2014
Área Económica		Página 14 de 14 CS-ECO

5.4 Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán junto con la misma en la dirección <http://www.uclm.es/organos/gerencia/aeconomia.asp>

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.