

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación del Servicio de Gestión Económica.....	5
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	6
Misión del Servicio de Gestión Económica.....	6
Visión del Servicio de Gestión Económica.....	6
Principios y Valores	7
Servicios que presta	8
Normativa reguladora del Servicio de Gestión Económica.....	10
http://www.ubu.es/es/gestioneconomica/normativa	10
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	10
Compromisos de calidad	12
Indicadores para el seguimiento de compromisos	15
Medios para dar a conocer la carta.....	21
Medidas de subsanación o compensación.....	21
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones	22
Formas de participación de los usuarios	22
Información adicional.....	23
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.	23





La Carta de Servicios del Servicio de Gestión Económica de la Universidad de Burgos se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional, con la intención de ser revisada cada dos años. Su finalidad es la de testimoniar los compromisos que el Servicio de Gestión Económica asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y servir de instrumento para su mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios. Son usuarios del Servicio de Gestión Económica:

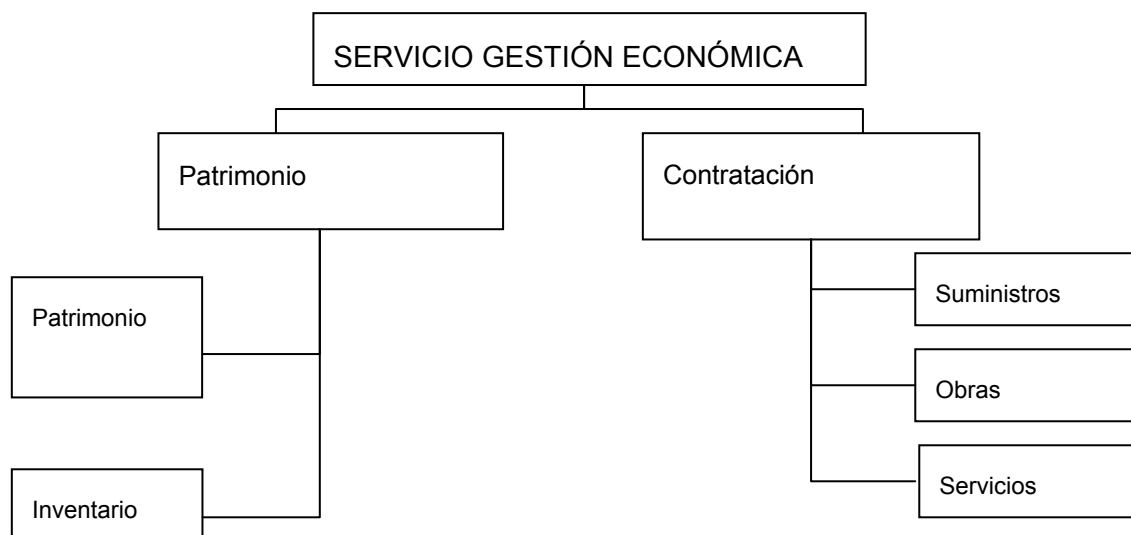
- Servicios Centrales y Rectorado
- Departamentos
- Centros
- Personal Docente Investigador
- Empresas y proveedores
- Otros organismos oficiales

La Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la *Norma UNE 93200:2008. Cartas de Servicios. Requisitos*, y la *guía* elaborada por la Universidad de Burgos a tal efecto.



Identificación del Servicio de Gestión Económica

El **Servicio de Gestión Económica** de la Universidad de Burgos está integrado en los Servicios Centrales de la Universidad, con dependencia orgánica del Gerente y funcional de los titulares de los órganos que tienen delegadas las funciones del Rector en materia de gastos.



Enlace al directorio del Servicio: <http://www.ubu.es/es/gestioneconomica/servicio-gestion-economica>



Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La presente Carta de Servicios pretende ser una muestra del compromiso que este Servicio ha adquirido con la mejora continua en la prestación de los servicios administrativos que demandan nuestros usuarios, con el fin de promover un servicio de calidad y convertirse en una organización excelente, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en el Servicio.

Esta Unidad quiere dar a conocer los servicios que actualmente presta, los objetivos y compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, así como informar de los medios de que disponen aquellos que deseen ponerse en contacto con nosotros.

Misión del Servicio de Gestión Económica

El Servicio de Gestión Económica de la Universidad de Burgos tiene como misión gestionar la dotación de recursos para el funcionamiento de la institución y controlar su patrimonio.

Visión del Servicio de Gestión Económica

La visión del Servicio de Gestión Económica, integrado por una plantilla de profesionales formados de manera continuada, es conseguir la perfección en la tramitación de los procedimientos de gasto, avanzando en su racionalización y en el desarrollo de la responsabilidad social corporativa de la Universidad de Burgos, para convertirse en un referente en el ámbito de la gestión económica universitaria.



Principios y Valores

Nos esforzamos para conseguir que la Universidad de Burgos tramite sus gastos con transparencia y eficiencia, fomentando la competitividad y comprometiéndonos:

1. **Con la Calidad:** orientando nuestra gestión hacia el proceso de mejora continua.
2. **Con la Sociedad:** adaptando nuestros procesos para simplificarlos racionalizando costes tanto a la Institución como a las empresas.
3. **Con la Institución:** asumiendo las líneas estratégicas y objetivos de la Universidad de Burgos.
4. **Con el Medioambiente:** junto al proceso de competitividad empresarial, fomentando acciones encaminadas a la preservación del medio ambiente, favoreciendo el desarrollo sostenible.
5. **Con Profesionalidad:** el personal del Servicio está cualificado y realiza su trabajo en equipo, con eficacia y formación continua para el aprendizaje y adaptación a los cambios.
6. **Con Responsabilidad:** asumiendo las consecuencias de las decisiones tomadas en los ámbitos que son de nuestra competencia y respondiendo ante la comunidad universitaria y la Sociedad por los resultados obtenidos.
7. **Con Optimización:** haciendo un uso racional y responsable de los recursos que la Universidad pone a nuestra disposición.



Servicios que presta

1. Tramitación de la facturación generada por Servicios Centrales y Rectorado:

Recepción de la factura, clasificación, envío para la conformidad al órgano competente, registro y elaboración del documento contable.

2. Desarrollo de los procedimientos de contratación que genera la Universidad (obras, servicios y suministros):

- Procedimientos abiertos y negociados, incluidos Acuerdos Marco y Contratos sujetos a regulación armonizada:

- Formación del expediente de contratación (Pliego de cláusulas administrativas particulares e informes).
- Selección del contratista (publicidad, invitaciones a empresas, Mesas de contratación, adjudicación y contrato).
- Ejecución del contrato (seguimiento, modificación, recepción, prórrogas, cesiones, garantías).

- Contratos menores con concurrencia: (invitaciones, Comisiones valoración y contrato).

3. Gestión de pedidos a proveedores de material informático homologado y no homologado:

Recepción de solicitudes, envío para su conformidad, petición del material a la empresa y tramitación de la factura.

4. Gestión de compras para Servicios Centrales y Rectorado:

Tramitación de los pedidos y provisión al almacén del stock necesario para el funcionamiento de los Servicios de la Universidad.

5. Gestión del Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles de la Universidad de Burgos:

Altas de bienes e información sobre recursos disponibles; Modificaciones en la situación de los bienes; Bajas de bienes: redistribución, retirada y almacenamiento, reciclaje de bienes; Actualización continua del Inventario.

6. Conciliación Patrimonial: cuadro contable del Inmovilizado no financiero.

Seguimiento de justificantes de gasto; elaboración de registros complementarios; cotejo con contabilidad financiera; elaboración de informe anual de resultados de Inventario.



Normativa reguladora del Servicio de Gestión Económica

La normativa reguladora de los servicios que presta del Servicio de Gestión Económica se encuentra publicada y actualizada en la web:

<http://www.ubu.es/es/gestioneconomica/normativa>

Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Derechos

Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea interesado.

Derecho a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes que le conciernen directamente.

Derecho a conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que sea parte.

Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presentes, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

Derecho a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.

Derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Universidad.

Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal conocida en la Administración de la Universidad, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.

Derecho a participar en la mejora continua de los servicios, a través de los medios (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.) que se indican en esta Carta.



Obligaciones

Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Universidad.

Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y al personal del Servicio.

Cualquier otra obligación que se derive de la normativa vigente.



Compromisos de calidad

SERVICIOS PRESTADOS	COMPROMISOS	NOMBRE DEL INDICADOR
1. Tramitación de la facturación generada por Servicios Centrales y Rectorado	1.1. Tramitar las facturas en un plazo máximo de 15 días naturales: (Registrar factura en 4 días+ conformidad en 7 días+ tramitar el documento contable en 4 días)	1.1. Tiempo medio desde la fecha de entrada de la factura en el Servicio hasta la fecha de emisión del Documento Contable.
2. Desarrollo de los procedimientos de contratación que genera la Universidad (obras, servicios y suministros).	2.1. Publicar los procedimientos abiertos en un plazo máximo de 13 días laborables desde la recepción completa de la documentación para el inicio del expediente. 2.2. Enviar invitaciones de los procedimientos negociados en un plazo máximo de 8 días laborables desde la recepción completa de la documentación para el inicio del expediente.	2.1. Plazo medio de publicación de expedientes de procedimiento abierto desde la fecha de la recepción completa de la documentación para el inicio del expediente, hasta la fecha de publicación en el boletín oficial correspondiente. 2.2. Plazo medio de envío de invitaciones en los expedientes de procedimiento negociado, desde la fecha de la recepción completa de la



SERVICIOS PRESTADOS	COMPROMISOS	NOMBRE DEL INDICADOR
	<p>2.3. Enviar invitaciones de los contratos menores con concurrencia en un plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción completa de la documentación para el inicio del expediente.</p>	<p>documentación para el inicio del expediente, hasta la fecha de envío de las invitaciones.</p> <p>2.3. Plazo medio de envío de invitaciones en los contratos menores con concurrencia, desde la fecha de la recepción completa de la documentación para el inicio del expediente, hasta la fecha de envío de las invitaciones.</p>
<p>3. Gestión de pedidos a proveedores de material informático homologado y no homologado.</p>	<p>3.1. Gestionar los pedidos de material homologado a los proveedores en un plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de la solicitud.</p> <p>3.2. Gestionar los pedidos de material no homologado a los proveedores en un plazo máximo de 6 días laborables desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>3.1. Porcentaje de pedidos de material homologado realizados en un plazo \leq a 2 días laborables.</p> <p>3.2. Porcentaje de pedidos de material no homologado realizados en un plazo \leq a 6 días laborables.</p>



SERVICIOS PRESTADOS	COMPROMISOS	NOMBRE DEL INDICADOR
4. Gestión de compras para Servicios Centrales y Rectorado	4.1. Gestionar los pedidos de material de Servicios Centrales y Rectorado en plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción de la solicitud.	4.1. Porcentaje de pedidos de material de Servicios Centrales y Rectorado realizados en un plazo \leq a 5 días laborables.
5. Gestión del Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles de la UBU	5.1. Emitir los informes de Inventario en un plazo máximo de dos días laborables desde su petición vía correo electrónico	5.1. Porcentaje de informes emitidos en plazo
6. Conciliación Patrimonial: cuadro contable del Inmovilizado no financiero	6.1. Entregar el informe anual de resultados de Inventario para el cuadro contable a fecha 15 de marzo del año en curso	6.1. Días de desviación respecto de la fecha de entrega del informe de resultados de Inventario

Como norma general y para todos los servicios prestados, esta Unidad se compromete a facilitar y gestionar el mayor número de trámites posibles sin necesidad de acudir físicamente al Servicio, principalmente a través de las herramientas telemáticas de las que se disponen.



Indicadores para el seguimiento de compromisos

Estos son los indicadores que facilitarán la comprobación del nivel de cumplimiento de cada uno de los compromisos que el Servicio de Gestión Económica ha adquirido. El resultado de los mismos será comunicado, tanto interna como externamente, a través de la página web del Servicio.

NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA DEL CÁLCULO	FRECUENCIA DE RECOGIDA DE DATOS
1.1. Tiempo medio desde la fecha de entrada de la factura en el Servicio a la fecha de emisión del Documento Contable	$\frac{\sum (FI - FR)}{N^{\circ} PS}$ <p>Sumatorio de: Fecha de imputación de la factura (FI) menos fecha de entrada en el registro (FR).</p> <p>Dividido entre el número total de facturas. (N° FS)</p>	Conseguir la tramitación en un plazo medio de 15 días naturales.	Sección de contratación	2 veces al año	Primer muestreo: Abril-Mayo Segundo muestreo: Octubre-Noviembre.



NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA DEL CÁLCULO	FRECUENCIA DE RECOGIDA DE DATOS
2.1. Plazo medio de publicación de expedientes de procedimiento abierto desde la fecha de la recepción completa de la documentación para el inicio del expediente, hasta la fecha de publicación en el boletín oficial correspondiente.	$\frac{\sum (FPB - FRD)}{N^{\circ} PA}$ <p>Sumatorio de: Fecha de publicación en Boletín oficial (FPB) menos fecha de recepción de la documentación completa para el inicio de cada expediente por procedimiento abierto (FRD).</p> <p>Dividido entre el número de expedientes por procedimiento abierto (N° PA).</p>	Conseguir la publicación de la licitación en boletín oficial en un plazo medio de 13 días laborables.	Sección de contratación	1 vez al año	Por cada expediente por procedimiento abierto.



NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA DEL CÁLCULO	FRECUENCIA DE RECOGIDA DE DATOS
2.2. Plazo medio de envío de invitaciones en los expedientes de procedimiento negociado desde la fecha de la recepción completa de la documentación para el inicio del expediente, hasta la fecha de envío de las invitaciones.	$\frac{\sum (\text{FPO} - \text{FRD})}{\text{N}^\circ \text{PN}}$ <p>Sumatorio de: Fecha de envío de petición de ofertas (FPO) menos fecha de recepción de la documentación completa para el inicio de cada expediente (FRD).</p> <p>Dividido entre el número de expedientes por procedimiento negociado (Nº PN).</p>	Conseguir el envío de invitaciones en un plazo medio de 8 días laborables.	Sección de contratación	1 vez al año	Por cada expediente por procedimiento abierto.



NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA DEL CÁLCULO	FRECUENCIA DE RECOGIDA DE DATOS
2.3. Plazo medio de envío de invitaciones en los contratos menores con concurrencia desde la fecha de la recepción completa de la documentación para el inicio del expediente, hasta la fecha de envío de las invitaciones.	$\frac{\sum (\text{FPO} - \text{FRD})}{(\text{N}^{\circ}\text{CMC})}$ <p>Sumatorio de: Fecha de envío de petición de ofertas (FPO) menos fecha de recepción de la documentación completa para el inicio de cada expediente (FRD).</p> <p>Dividido entre el número de expedientes de contrato menor por concurrencia (N° CMC).</p>	Conseguir el envío de invitaciones en un plazo medio de 2 días laborables.	Sección de contratación	1 vez al año	Por cada expediente por contrato menor.
3.1. Porcentaje de pedidos de material homologado realizados en un plazo ≤ a 2 días laborables.	$\left(\frac{\text{Número de pedidos de material homologado realizados en plazo}}{\text{Número total de pedidos de material homologado}} \right) \times 100$	Realización del 100% de los pedidos de material homologado en un plazo ≤ a 2 días laborables.	Sección de contratación	2 veces al año	Por cada petición tramitada.



NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA DEL CÁLCULO	FRECUENCIA DE RECOGIDA DE DATOS
3.2. Porcentaje de pedidos de material no homologado realizados en un plazo \leq a 6 días laborables.	$(\text{Número de pedidos de material no homologado realizados en plazo} / \text{Número total de pedidos de material no homologado}) \times 100$	Realización del 100% de los pedidos de material homologado en un plazo \leq a 2 días laborables.	Sección de Contratación	2 veces al año	Por cada petición tramitada.
4.1. Porcentaje de pedidos de material de Servicios Centrales y Rectorado realizados en un plazo \leq a 5 días laborables.	$(\text{Número de pedidos de material de Servicios Centrales y Rectorado realizados en plazo} / \text{Número total de pedidos de Servicios Centrales y Rectorado}) \times 100$	Realización del 80% de los pedidos de material homologado en un plazo \leq a 5 días laborables.	Sección de Contratación	2 veces al año	Por cada petición tramitada.
5.1. Porcentaje de informes emitidos en plazo	$(\text{Número de informes emitidos en plazo} / \text{Número total de informes emitidos}) \times 100$	100%	Sección de Patrimonio	Cada 6 meses	Cotejo mensual de los correos electrónicos de solicitud de los Informes Anotar al mes en tabla Excel las fechas de petición y de salida de los informes



NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA DEL CÁLCULO	FRECUENCIA DE RECOGIDA DE DATOS
6.1. Días de desviación respecto de la fecha de entrega del informe de resultados de Inventario	Diferencia en días entre el 15 de marzo y la fecha de entrega del informe de resultados	Igual o menor a 15 días	Sección de Patrimonio	Anual	Informe anual de Resultados: dato de fecha de entrega



Medios para dar a conocer la carta

La publicidad de la información incluida en esta Carta de Servicios ha seguido los manuales de estilo y buenas prácticas establecidos al efecto. Dada su naturaleza, menores costos y mayor impacto social, dentro de la comunicación externa tendrá preferencia la publicidad a través de la página Web de la Universidad y dentro de la comunicación interna, a través de la intranet, en reuniones de trabajo y por medio de correos electrónicos. Además, podrán utilizarse cualquier otro medio que decida o autorice la institución.

Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que consideren que el Servicio de Gestión Económica incumple los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, podrán formular sus reclamaciones a través del BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS del Servicio <http://www.ubu.es/es/gestioneconomica/buzon-quejas-sugerencias>

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el responsable del Servicio:

- informará por escrito de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso, y, en su caso, de las medidas adoptadas para subsanar o compensar el incumplimiento detectado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.





Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Puedes ayudarnos a mejorar nuestro Servicio haciéndonos llegar **iniciativas, sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones** sobre el funcionamiento del mismo, en relación con la prestación de los servicios que tenemos encomendados, así como por el incumplimiento de los compromisos que hemos adquirido. Para ello, el Servicio dispone de los siguientes medios:

Buzón de sugerencias: Correo electrónico: <http://www.ubu.es/es/gestioneconomica/buzon-quejas-sugerencias>

- Las decisiones o acciones tomadas con respecto a las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas serán comunicadas a la personas que se hayan identificado en el plazo máximo de 2 días hábiles. No obstante, las reclamaciones correspondientes a actos concretos de los procedimientos administrativos regulados, deberán ajustarse a lo establecido en cada uno de ellos.

Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios prestados por el Servicio de Gestión Económica y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las quejas y sugerencias y mediante la participación activa a través de las alianzas que se formalicen para la mejora de los procesos.

Los usuarios además tienen a su disposición periódicamente encuestas de evaluación del servicio prestado.





Información adicional

En el Perfil de Contratante de la Universidad de Burgos <http://www.ubu.es/es/perfilcontratante> se encuentra publicada la actividad contractual de la Institución y la información sobre el estado de los expedientes de contratación.

Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta es la segunda Carta de Servicios que ha elaborado el Servicio de Gestión Económica.

Su contenido fue revisado y ratificado por el Jefe del Servicio el 26 de marzo de 2012.

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente *esta Carta el 3 de abril de 2012*.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado “Indicadores para el seguimiento de compromisos” y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

El contenido de la Carta se **revisa cada dos años** con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por el Servicio de Gestión Económica.

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, la Comisión de Calidad del Servicio procederá a actualizar su contenido.



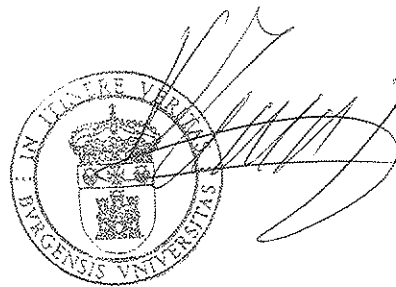


UNIVERSIDAD DE BURGOS

JESÚS ÁNGEL MENESES VILLAGRÁ en calidad de VICERRECTOR DE INFRAESTRUCTURAS y como Responsable Funcional del SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos a 26 de MARZO de 2012



COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS



UNIVERSIDAD DE BURGOS

Don Enrique De Simón García-Vicente en calidad de Gerente y como Responsable Orgánico del Servicio de Gestión Económica ha revisado el texto de su Carta de Servicios y ratifica que los contenidos de la misma son adecuados a los objetivos, fines y competencias que le han sido encomendados.

En consecuencia PROPONE a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos que apruebe el citado texto para que pueda ser publicado y comunicado a la comunidad universitaria y al resto de la sociedad.

En Burgos a 26 de marzo de 2012

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser la del Gerente Enrique De Simón García-Vicente.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS