

CARTA DE SERVICIOS

ÁREA DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y SERVICIOS

UNIVERSIDAD DE MURCIA

(Última revisión: enero de 2024)

El objetivo de la presente Carta de Servicios es que el usuario de la unidad a que se refiere la misma esté en condiciones de conocer por anticipado qué clase de servicio puede esperar y demandar y cuáles son los compromisos de calidad del Servicio. Los citados compromisos se evaluarán en función de sus resultados e índices de satisfacción.

Esta Carta de Servicios es una actualización de la original que data del año 2000 y que fue actualizada, sucesivamente, en los años 2007 y 2014.

La Carta de Servicios originaria fue destinataria del Premio a la Calidad del Servicio del año 2000 concedido por el Consejo Social de la Universidad de Murcia, a propuesta del Jurado constituido al efecto, que tenía por finalidad reconocer y recompensar el trabajo y el rendimiento de los Servicios y Unidades de la Universidad de Murcia en el ámbito de la Cultura de la Calidad.

I. PRESENTACIÓN DEL ÁREA DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y SERVICIOS.

- Misión.

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios es la unidad administrativa incardinada orgánicamente en la Gerencia de la Universidad de Murcia y funcionalmente adscrita al Vicerrectorado competente en materia de contratación pública, es la encargada de la gestión y el asesoramiento en materia de contratación pública y gestión del patrimonio en el ámbito de las competencias que la legislación vigente atribuye a los órganos de gobierno de la Universidad de Murcia.

I. 1 Funciones.

1. La gestión y el asesoramiento de las actividades tendentes a la contratación de las obras, suministros y todo tipo de servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la Universidad de Murcia en materia de docencia, investigación y actividades complementarias de las mismas y que, por razones legales, se encuentran sometidas a la tramitación de expediente administrativo, velando por el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia en el gasto. Para ello se relaciona con el resto de las unidades administrativas (docentes o no) y, singularmente, entre otras, con el Área de la Unidad Técnica, Ática, Área Científica y Técnica de Investigación (ACTI), que se orientan horizontalmente sobre la totalidad de la organización.

2. El mantenimiento y actualización del inventario de bienes muebles e inmuebles. El seguimiento del patrimonio conlleva la gestión del almacén de la Universidad de Murcia y el etiquetado de los bienes muebles, así como su verificación anual. La gestión del Patrimonio supone la tramitación de ciertos procedimientos patrimoniales, tales como, la cesión gratuita de bienes o derechos, la cesión de uso temporal de espacios universitarios de larga duración por entidades públicas o privadas para el desarrollo de actividades afines con la actividad universitaria, la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial y la gestión de riesgos.

I. 2 Estructura.

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios se encuentra integrada por dos Servicios, el de Contratación y Servicios y el de Patrimonio. El Servicio de Contratación y Servicios está integrado por tres Secciones de Contratación, de Obras y Concesiones, de Servicios y de Suministros, además de los Servicios de Control de Accesos. El Servicio de Patrimonio está integrado por la Sección de Patrimonio que integra la Unidad de Almacén y de Etiquetado de bienes. Así mismo, el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios se encarga de la contratación y seguimiento de ciertos servicios complementarios como los servicios de control de accesos y los servicios de reprografía.

I. 3 Ubicación.

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios de la Universidad de Murcia se encuentra ubicada en:

Plaza Cruz Roja número 9, bajo.
30003 Murcia

II. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL ÁREA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas físicas y jurídicas tienen derecho al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

En particular, y sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, los interesados en los procedimientos que se sigan en el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios tienen los siguientes derechos:

1. A comunicarse con la Unidad a través del Registro Electrónico de la Universidad de Murcia (<https://sede.um.es>) sin perjuicio de la posibilidad de utilizar cualquier registro electrónico de la Administración.
2. A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Unidad.
3. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
4. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando sí corresponda legalmente.
5. A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
6. A la protección de datos de carácter general, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Además del resto de derechos previstos en la legislación vigente, los interesados en un procedimiento administrativo de los que tramite la Unidad tendrán los siguientes derechos:

1. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que

la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados.

2. A acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos que tramite la Unidad.
3. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Unidad bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
4. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos, que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar relacionadas con la Unidad, dirijan al Rectorado, el Consejo Social, la Gerencia o la Secretaría General de la Universidad de Murcia.
5. A que las quejas y sugerencias que se presenten ante la Unidad se trasladen, en su caso, para su estudio y resolución, a los superiores jerárquicos de la misma y a la contestación de estas en los plazos establecidos.

III. FORMA DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y SERVICIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios apuesta por un modelo de gestión dinámico e interactivo de los procedimientos. Esto significa que las opiniones de los usuarios de los servicios que presta sirven para reorientar, mejorando sus procedimientos de gestión.

A tal efecto se prevén variadas posibilidades de participación de los usuarios, que abarcan desde los mecanismos más rigurosos a aquellos de carácter más informal.

En todo caso, la totalidad de los comentarios, peticiones, quejas y sugerencias destinados a la mejora de los servicios que presta el Área se pondrán en conocimiento de la "Comisión Para la Mejora de la Calidad" que se encuentra constituida en la citada unidad y que se integra, sin perjuicio de la participación de los usuarios que se estime oportuna por razón de la materia, por:

1. El Jefe de Área de Contratación, Patrimonio y Servicios.
2. El Adjunto al jefe de Área de Contratación, Patrimonio y Servicios,
3. La Jefa de Servicio de Contratación y Servicios.
4. El Jefe de Servicio de Patrimonio.
5. Un representante del Área de Calidad e Innovación.

De este modo, las formas de colaboración en la mejora de los servicios se concretan en las siguientes posibilidades:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan.

2. Mediante los escritos o comunicaciones dirigidos por correo postal a la dirección indicada a continuación, o dirigiéndolos, asimismo, en un buzón específico para ello existente en la página web del Área:

Universidad de Murcia
Área de Contratación, Patrimonio y Servicios
Plaza Cruz Roja, 9, bajo. 30003 Murcia.
Página web: <https://www.um.es/web/contratacionypatrimonio/>

3. Mediante las comunicaciones telemáticas que dirijan a la siguiente dirección de correo electrónico:

e-mail: contrata@um.es
e-mail: patrimonio@um.es

4. Mediante la presentación de sugerencias, quejas o felicitaciones. sugerencias en el Buzón existente en la página web del Área.

6. Mediante los teléfonos de atención al usuario:

Contratación: 868 88 35 98
Patrimonio: 868 88 16 25

IV. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL ÁREA DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO Y SERVICIOS.

La normativa que sigue el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios es muy amplia y de diferente nivel jerárquico. En alguno de los casos abarca con carácter general a la totalidad de los procedimientos que se siguen en la misma y, en otros, regula aspectos concretos de la variada actividad que se

desarrolla en su seno.

De esta manera, la normativa fundamental que se sigue es la siguiente:

IV. 1 Con carácter general.

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Decreto 85/2004 de 27 de agosto, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Murcia.
- Ley 3/2005 de 25 de abril de Universidades de la Región de Murcia.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

IV. 2 En materia de contratación pública.

- Directivas 2014/23/UE, de concesiones, y 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23 UE y 2014/24 UE, de 26 de febrero de 2014.
- En cuanto no se oponga a la normativa citada o no haya sido derogado, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, el Real Decreto 300/2011, de 4 de marzo, por el que modifica el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se

modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- Y en cuanto no se oponga a la normativa mencionada continúa vigente la siguiente norma:
- Decreto 3854/1970, de 31 de diciembre, por el que se aprueba el Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Obras del Estado, en cuanto no haya sido afectado por la Disposición derogatoria de la LCSP.
- Cualesquiera otras disposiciones vigentes que resulten aplicables. En particular, en la medida que resulte afectado por las mismas, disposiciones sobre Firma Electrónica, Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, Factura electrónica, etc.

En el ámbito estricto de la Universidad de Murcia rige la siguiente normativa:

- Instrucciones de Régimen Económico-Presupuestario de la Universidad de Murcia.

IV. 3 En materia de gestión patrimonial.

- Ley Regional 3/1992, de 30 de julio, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Y supletoriamente:
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 22/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

En el ámbito estricto de la Universidad de Murcia rige la siguiente normativa:

- Instrucciones básicas para el mantenimiento del inventario y procedimiento de altas, bajas y modificaciones, aprobado en Junta de Gobierno de 27 de febrero de 2002.

- Instrucciones de Régimen Económico-Presupuestario de la Universidad de Murcia.

V. DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS O FELICITACIONES, A QUE SE REFIERE EL REAL DECRETO 951/2005, DE 21 DE JULIO, POR EL QUE SE ESTABLECE EL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, en coordinación con el resto de unidades de la Gerencia de la Universidad y bajo la dependencia de la misma, garantiza la disponibilidad en el ámbito de su competencia de acceso al mencionado Buzón, con observancia de los procedimientos y plazos establecidos en el mismo.

VI. PLAZOS PREVISTOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y/O PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

VII. 1. Actividad derivada de procedimientos de contratación.

La tramitación de todos los tipos de contratos que se gestionan dentro del Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, se encuentra regulada, como se ha comentado en el anterior apartado IV, en una amplia y heterogénea normativa, pero principalmente en el Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

- 1.1. Los procedimientos de adjudicación establecidos por la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP) son los siguientes: el procedimiento abierto en sus diferentes modalidades (ordinario, simplificado y supersimplificado o sumario), el procedimiento restringido, los procedimientos con negociación, la asociación para la innovación y el diálogo competitivo.

a) Procedimientos de adjudicación:

CLASE	TIPO	NORMATIVA
Ordinarios	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento abierto • Procedimiento abierto simplificado • Procedimiento abierto supersimplificado • Procedimiento restringido 	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 156 a 158 • Art 159.1 a 5 • Art 159.6 • Art 159.6) • Art. 160 a 165
Otros procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos con negociación • Diálogo competitivo • Procedimiento de asociación para la innovación • Contratos menores • Concursos de proyectos • Contratación centralizada: Acuerdos marco y sistemas dinámicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Art 166 a 171 • Art 172 a 176 • Art 177 a 182 • Art 118 • Art 183 a 187 • Art 221 y 226

b) Umbrales

(Las cuantías, en euros, que se establecen se refieren a su valor estimado IVA excluido)

Tipos de contratos	Obras	Otros contratos
Contratos menores	< 40.000	< 15.000 (< 50.000 Disp. Adic. 54)
Abierto supersimplificado, abreviado o sumario	< 80.000 < 200.000 (RDL 36/2020)	< 60.000 < 100.000 (RDL 36/2020)
Abierto simplificado	≤ 2.000.000 < 5.538.000 (RDL 36/2020)	< 143.000 < 221.000 (RDL 36/2020)
Abierto (no SARA)	< 5.538.000	< 221.000
Abierto (SARA)	≥ 5.538.000	≥ 221.000

< menor que
≤ menor o igual
≥ mayor o igual

1.2. PLAZOS ESTIMADOS PARA LA TRAMITACIÓN SEGÚN LOS DISTINTOS PROCEDIMIENTOS.

El procedimiento general de contratación entendido como el

conjunto de trámites y actividades que engloba el ciclo completo de la contratación desde la existencia de la necesidad de la contratación y posterior redacción de los pliegos que definan las características del contrato a celebrar, hasta la recepción y finalización del contrato comprende, entre actos y trámites menores, hasta 48 trámites, pudiendo desagregarse el ciclo completo de la contratación en 4 fases: 1) preparación y aprobación del expediente, 2) licitación y selección del contratista, 3) adjudicación y formalización del contrato y 4) ejecución del contrato.

Las tres primeras fases de la contratación comprenden unos 40 trámites, siendo destacables los que se incluyen en el siguiente cronograma de actividades y tiempos estimados, como actos o trámites principales:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS ESTIMADOS DEL PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD DE MURCIA (1).

Acto o trámite	PLAZO LEGAL / TIEMPO ESTIMADO	Responsable del acto o trámite
Resolución ordenando el inicio del expediente	3 días	Órgano de contratación
Resolución estableciendo criterios de adjudicación y procedimiento	3 días	Órgano de contratación
Documento de existencia y retención de crédito	3 días	Ordenador del gasto
Informe jurídico de los pliegos de cláusulas administrativas	2 días	Asesoría jurídica
Fiscalización previa	2 días	Control Interno
Aprobación del expediente, el pliego y el gasto	2 días	Órgano de contratación
Anuncios de licitación	1 día	Órgano de contratación
Plazo presentación ofertas	40 días (2)	Licitadores
Diligencia Registro de ofertas	5 días	Sección de Contratación
Reunión de la Mesa de contratación examen y calificación documentación	5 días	Mesa de Contratación
Reunión de la Mesa de Contratación para la apertura pública de ofertas técnicas	7 días	Mesa de Contratación
Emisión de Informes técnicos	7días /15 días	Comisión técnica
Reunión de la Mesa de		

contratación para la apertura pública de ofertas económicas	7 días	Mesa de Contratación
Clasificación de las ofertas	5 días	Órgano de contratación
Requerimiento de la documentación	1 día	Órgano de contratación
Presentación de documentación previa a la adjudicación	10 días	Empresa adjudicataria
Resolución de adjudicación	5 días	Órgano de contratación
Formalización del contrato	No antes de 15 días (3)	Órgano de contratación

(1) El cronograma está configurado para el supuesto de contratos sujetos a regulación armonizada (SARA), que es el procedimiento de mayor duración del procedimiento, por lo que a partir de éste se producirán reducciones de plazos/tiempo estimado de tramitación según los procedimientos y tipos de contrato.

(2) El plazo de presentación de ofertas en procedimientos abiertos de contratos SARA de 35 o 30 días, según tipo de contrato, desde el envío del anuncio al DOUE, si bien se puede reducir este plazo hasta 5 días por aceptar la presentación de ofertas por medios electrónicos.

(3) El plazo de formalización del contrato en contratos SARA tienen carácter de mínimo.

Los plazos de presentación de ofertas en procedimientos abiertos no SARA son más reducidos, hasta 26 días naturales en contratos de obras, y en el resto de contratos hasta 15 días naturales.

Los plazos de formalización de los contratos no SARA se pueden reducir respecto de los contratos SARA hasta 5 días hábiles. En cuanto a los procedimientos negociados, por lo general, se reducen los plazos de licitación y en supresión de actos o trámites como la no celebración de Mesas de contratación entre otros trámites no preceptivos.

TIEMPO MÍNIMO ESTIMADO DE TRAMITACIÓN CONTRATOS SARA:.....120 DÍAS

TIEMPO MÍNIMO ESTIMADO DE TRAMITACIÓN DE CONTRATOS NO SARA:

PROCEDIMIENTO ABIERTO ORDINARIO:.....90 días
PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO:75 días

PROCEDIMIENTO ABIERTO SUPERSIMPLIFICADO O SUMARIO:.....25 días

VII. 2 Actividad derivada de la gestión patrimonial.

La actividad relativa a la gestión patrimonial universitaria que lleva a cabo el Servicio de Patrimonio, se encuentra regulada en la Ley 30 de julio de 1992 sobre Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Murcia y la Instrucciones de Régimen económico-presupuestario de la Universidad de Murcia, entre otras.

Plazos de los Procesos:

PROCESO	PLAZO
Acreditación de entrega e inventario de suministros una vez tramitado el correspondiente expediente por la Sección de Suministros.	Una semana, desde que se recibe la factura y el certificado de inventario hasta su registro y emisión de etiquetas.
Validación de operaciones de alta en el Inventario y emisión de etiquetas, correspondientes a bienes muebles cuya adquisición no ha sido tramitada a través de un expediente de contratación.	Una vez reconocida la obligación del pago de los bienes muebles inventariables se procederá a su validación y emisión de etiquetas en el plazo de 15 días.
Adquisición de Bienes Inmuebles	Procedimiento abierto: 3 meses. Procedimiento Negociado: 45 días.
Adquisiciones gratuitas de bienes muebles e Inmuebles. (donaciones)	Bienes muebles: 1mes. Bienes inmuebles: 2 meses.
Gestión del Servicio de bienes de almacén.	Diez días desde la solicitud del interesado hasta la entrega del bien.
Procedimientos de enajenación mediante su venta, permuta por otros bienes y cesión a terceros.	Enajenación 45 días. Permuta 1 mes Cesión 1 mes.
Inscripción en el inventario de bienes inmuebles y de aquellos bienes de esta naturaleza que han sido objeto de construcción en expediente tramitado por la Sección de Obras y Servicios.	Una semana.

VII. 3 Unidad de Almacén.

A) Contenido funcional y legislación aplicable

El personal que presta servicios en el Almacén de la Universidad de Murcia, se encarga principalmente de la gestión de entradas, salidas y bajas de bienes, atención e información a usuarios que lo solicitan, así como la recepción de solicitudes, reserva y custodia de material para su posterior distribución.

La Unidad de almacén, en el marco de la legislación que resulta de aplicación, desarrolla su actividad de acuerdo con las normas que regulan la gestión patrimonial y de mantenimiento del inventario de bienes muebles en la Universidad de Murcia, así como la práctica profesional comúnmente aceptada en este ámbito.

B) Indicadores de actividad.

1. Número de personas que componen la unidad.
2. Número de bienes que entran en el almacén mensualmente.
3. Nº de bienes que, con periodicidad mensual, salen del almacén para su reutilización por otras unidades o enajenación
4. Número de bienes en stock.
5. Número de solicitudes formuladas por los usuarios.
6. Número de solicitudes atendidas.
7. Valoración de los tiempos de respuesta.

C) Información adicional. Acceso.

1. Lugar de atención al usuario: Edificio de Correos y Almacén. Campus de Espinardo.
2. Forma de solicitar sus servicios: A través de la aplicación informática MANO, o bien, mediante una visita al almacén donde se podrá comprobar la disponibilidad y estado del bien.

Teléfono de atención al usuario: 868 884240.

Horario: de 9 a 14 horas.

VII. 4 Tiempos de respuesta a concretas demandas de los usuarios expresadas mediante comunicaciones al Área de Contratación, Patrimonio y Servicios.

1. Solicitudes dirigidas a tomar vista de la documentación obrante en expedientes de contratación y patrimoniales que se encuentren en curso.

Se responderán tales solicitudes en el plazo máximo de 10 días desde su recepción, levantándose diligencia de la comparecencia y en su caso entrega de la documentación.

2. Cuestiones concretas formuladas por los interesados en relación con procedimientos de contratación o patrimoniales que se encuentren en curso, así como derivadas de la actividad de contenido técnico que se presta en el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios.

Se responderán inmediatamente y en todo caso, en un plazo no superior a 24 horas.

VII. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

1. Publicaciones oficiales de anuncios de licitación y de resultados de adjudicación en el Perfil de contratante de la Universidad de Murcia alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>) y en el Diario Oficial de las Unión Europea (D.O.U.E.).

2. Información en la página Web de la Universidad de Murcia en la siguiente dirección:

<https://www.um.es/web/contratacionypatrimonio/>

3. Comunicaciones electrónicas de los resultados de las adjudicaciones tanto al adjudicatario como al resto de los licitadores interesados.

Estas notificaciones se producen mediante la PLACSP.

4. Notificaciones sobre aspectos conexos a los procedimientos de contratación mediante la aplicación de notificaciones electrónicas.

5. El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios dispone de modelos normalizados para su utilización en los distintos procesos que se llevan a cabo

y cuya obtención se producirá bien directamente, de manera presencial en las dependencias del Área, bien mediante el empleo de instrumentos telemáticos: fax, correo electrónico, Internet.

7. Direcciones de correo electrónico:
contrata@um.es; patrimonio@um.es

7. Relación de los trabajadores del Área ubicada en la siguiente dirección:

<https://www.um.es/web/contratacionypatrimonio/estructura/localizaci%C3%B3n-y-personal>

VIII. HORARIOS Y LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

El horario oficial de atención al público es de 9 a 14 horas.

En las dependencias del Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, existe un espacio donde se puede consultar presencialmente sobre la información relativa a los distintos expedientes que se encuentran en plazo de licitación.

En estas mismas dependencias, el usuario es informado sobre cualquier cuestión que esté relacionada con las funciones de esta área, orientándolo hacia la persona adecuada en el caso de que demande alguna información más específica.

IX. INDICACIONES QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.

Para la localización y el acceso a las dependencias del Área de Contratación, Patrimonio y Servicios se cuenta con carteles indicativos. Será objeto de especial atención la señalización de los puestos de información y atención al usuario.

X. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE SEGURIDAD Y SALUD.

1. La actividad del Área de Contratación, Patrimonio y Servicios se

someterá periódicamente a autoevaluación de acuerdo con el Modelo de Excelencia de la EFQM (European Foundation for Quality Management). La autoevaluación inicial se realizó durante el curso 2000/2001.

La autoevaluación según el modelo citado supone el compromiso del Área de Contratación, Patrimonio y Servicios de realizar una autoevaluación periódica de estas características cada cinco años, periodo considerado suficiente por los expertos para aplicar las propuestas de mejora que surjan del proceso de autoevaluación.

En este sentido, no se desestima en el futuro que, dada la relación del Área con el mundo empresarial en particular y de gestión en general, se aplique un sistema de aseguramiento de la calidad según las nuevas normas ISO 9000 (2000).

2. El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios dispone de contenedores para el reciclado de papel y pilas ya usadas.

Asimismo, con la finalidad de mantener una actitud de respeto hacia el medio ambiente se procurará, en la medida que existan posibilidades de naturaleza técnica, el uso reciclado de toner de fotocopiadoras e impresoras.

Constituye, finalmente, un compromiso del Área cuidar de un uso eficiente de las instalaciones vinculadas a la misma (de electricidad, calefacción, aire acondicionado, equipamientos informáticos, reprográficos...).

3. En el marco de la política general de la Gerencia de la Universidad de Murcia en relación con la seguridad y salud en el trabajo, el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la Ley de Prevención de riesgos Laborales en la totalidad de las actividades que se desarrollan en el Área.

XI. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

Atendiendo al comentario expresado en XI.1, el sistema de indicadores sería el correspondiente al propio Modelo de Excelencia de la EFQM, entre los que pueden destacarse los siguientes:

1. Número de personas que componen la unidad y antigüedad en sus puestos de trabajo.
2. Relación detallada de los expedientes de contratación tramitados por el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, especificando el tipo

- de contrato así como su forma de adjudicación.
3. Número de expedientes de contratación tramitados.
 4. Relación de empresas a las que se les ha adjudicado dichos contratos.
 5. Volumen presupuestario afectado por operaciones llevadas a cabo por el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, desglosado por tipo de contrato y con indicación de los importes de licitación y de adjudicación.
 6. Relación de operaciones patrimoniales llevadas a cabo por este Área (permutas, cesiones, adquisiciones de inmuebles...).
 7. Número de bienes de nueva adquisición y bajas de otros que han quedado obsoletos o deteriorados por el uso.
 8. Operaciones de mantenimiento del inventario inmobiliario de la Universidad de Murcia en uso ya sea en régimen de propiedad o de cesión por otras Administraciones.
 9. Grado de satisfacción del usuario: quejas recibidas, propuestas de colaboración, felicitaciones recibidas...
 10. Grado de satisfacción de los miembros que componen el Área: actividades formativas desarrolladas.
 11. Grado de cumplimiento de los plazos de los procesos descritos en la presente Carta.

XII. DIRECCIÓN POSTAL, TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA.-

UNIVERSIDAD DE MURCIA
Área de Contratación, Patrimonio y Servicios

Dirección postal:	Plaza Cruz Roja, 9, bajo 30003 – Murcia
Teléfonos de atención al usuario:	Contratación: +34 868883598 Patrimonio: - +34 868881625
Fax:	+34 868884190
Página Web:	https://www.um.es/web/contratacionypatrimonio/
E-mail:	Contratación: contrata@um.es Patrimonio: patrimonio@um.es

XIII. 1 Medios de acceso y de transporte.

Lineas de autobús:

<http://www.tmurcia.com/lineas/>

Aparcamiento público "La Glorieta" (junto Ayuntamiento).

XIII. 2 Plano de situación



XIV. CONCLUSIONES

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios trabaja para que los resultados de su actividad, los procesos llevados a cabo y los servicios que presta gocen de la máxima calidad y satisfagan en su plenitud las expectativas generadas por los usuarios de aquella. Para ello se compromete a adoptar técnicas que garanticen un óptimo conocimiento de tales expectativas y que supongan una evaluación continua de los procesos y de los resultados.

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios expresa su firme compromiso de dar a conocer entre sus usuarios las actividades de mejora que se lleven a cabo en la misma, así como de sus resultados.

Enero, 2024