

## NORMATIVA REGULADORA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24/12/2001)
- Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia (BORM 11/05/2005).
- 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.
- Texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia (Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre). (BORM 01/03/2000).
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (BOE 31/10/2007).
- Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM 02/12/2005).
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE 18/11/2003)
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común (BOE 27/11/1992).
- 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).

## N O R M A T I V A

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias de nuestros usuarios nos ayudan a mejorar la calidad de los servicios que prestamos y adaptarnos a sus necesidades, por eso son importantes para nosotros. Pueden hacer llegar las quejas, cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios, por cualquier medio de los relacionados a continuación:

- A través de nuestro correo electrónico: [agec@um.es](mailto:agec@um.es)
- Por mediación del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, instrumento que facilita la participación de los ciudadanos en sus relaciones con la Universidad de Murcia, situado en el Registro General, Campus de la Merced.
- De forma presencial o por correo postal dirigido al Jefe de Área a:

### ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA

Plaza de la Cruz Roja, 11 Edificio Viamart, Entresuelo, 30003 Murcia



**LOCALIZACIÓN Y HORARIO DEL ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA**  
Plaza de la Cruz Roja, 11 Edificio Viamart, Entresuelo 30003 Murcia

Teléfonos: +34 968 36 35 45 +34 968 36 76 37

Fax: +34 968 36 35 58

Horario: De lunes a viernes de 9 h a 14 h.

[agec@um.es](mailto:agec@um.es) | [www.presup.um.es](http://www.presup.um.es)

## CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA

UNIVERSIDAD DE MURCIA



## FINES SERVICIOS

### FINES DE LA UNIDAD

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.

### 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 y la instrumentación de los Pagos, tanto nacionales como extranjeros, así como la rentabilización de los saldos de tesorería.
- Recaudación y contabilización de 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.

## DERECHOS

### 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.
- Al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Normativa Reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal.



## COMPROMISOS

### COMPROMISOS DE CALIDAD

- Revisar y actualizar permanentemente los procesos clave en materia económica.
- Incrementar la información y las posibilidades de gestión de los usuarios vía administración electrónica.
- Ampliar los conocimientos y habilidades del personal de Área para dar un mejor servicio.
- Impulsar la eficacia y eficiencia de los procesos contables y presupuestarios.
- Abonar el 80% de las propuestas de pago en menos de 30 días.
- Una vez recibida la documentación acreditativa, emitir el 80% de facturas en un plazo menor de 5 días.
- Realizar el 80% de las modificaciones de crédito competencia del Rector antes de 8 días.
- Reducir el consumo telefónico anual y el de papel respecto al año anterior.
- Registrar las facturas recibidas en el plazo máximo de 3 días desde su recepción en el Registro General de Facturas, situado en el Área de Gestión Económica.
- 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 en el plazo máximo 3 días.

- 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.
- Realizar el 80% de las reposiciones de fondos a Cajas Pagadoras por Anticipos de Caja Fija y Pagos a Justificar antes de 7 días.
- Materializar el 80% de las Cuentas Justificativas en el plazo de 5 días.
- Cumplir y hacer cumplir la legislación vigente en materia económica, financiera, presupuestaria y contable.
- Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto antes del 15 de noviembre.
- Elaboración de las Cuentas Anuales antes del 30 de abril.
- Envío mensual de informes del grado de ejecución del presupuesto a los responsables de las Unidades Orgánicas.
- Creación de cuadros de mando para el Consejo de Dirección.

## AREA DE GESTION ECONOMICA

### INDICADORES DE CALIDAD

- El número de visitas a la aplicación informática JUSTO-i.
- Número de consultas personales, telefónicas y telemáticas atendidas.
- Número de sugerencias y reclamaciones presentadas y resueltas de forma satisfactoria respecto a los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios.
- Número de horas de formación en materias económico-financieras.
- Número de salvedades en los informes anuales de auditoría y fiscalización.
- Número de propuestas de mejora presentados por el personal propio.
- Número de facturas y justificantes que se han depositado en el Registro General de Facturas.
- Número de facturas y justificantes gestionados por

las Cajas Pagadoras dependientes orgánicamente del Área de Gestión Económica.

- Número de facturas registradas que presentan algún tipo de incidencia.
- Periodo medio de registro, contabilización y pago de las facturas.
- Grado de satisfacción de los responsables de las Unidades de Gasto respecto de los servicios prestados por el Área de Gestión Económica.
- Periodo medio de tramitación de las Modificaciones de Crédito.
- Fecha de presentación de las Cuentas Anuales.
- Porcentaje de recuperación de impagados.
- Número de días en la emisión de informes.
- Número de documentos digitalizados.
- Número de cuentas justificativas de Anticipos de Caja Fija y de Pagos a Justificar presentadas.

