

CARTA DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD DE MURCIA

Área de Contratación,
Patrimonio y Servicios



Carta elaborada en 2014

LOCALIZACIÓN Y HORARIO

Plaza Cruz Roja, 9 bajo

30003 - Murcia

Teléfonos:

Unidades Administrativas	Teléfonos
- Sección de Obras	868883574
- Sección de Servicios	868883597
- Sección de Suministros	868887621
- Sección de Patrimonio	868883615

Fax: +34 868 88 4190

E-mail: contrata@um.es y patrimonio@um.es

Web: <https://www.um.es/contratacion>

Perfil contratante: <https://sede.um.es/perfilcontratante>

Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Autobús: Líneas 1 – 6 – 26 – 28 – 29 – 30 – 31 – 32 – 39 – 41 – 44 – 45 – 49 – 50 – 62 - 91 (parada Glorieta de España).

Aparcamiento público "La Glorieta" (junto Ayuntamiento).



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios se encuentra compuesta por el Servicio de Contratación y Servicios y el Servicio de Patrimonio y por las Secciones de Contratación de Obras, de Servicios, de Suministros y de Patrimonio, y por los servicios de Telefonía, Correo Interno y Control de Accesos.

La responsabilidad de la Carta de Servicios es del Jefe del Área de Contratación, Patrimonio y Servicios.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A recibir información de los procedimientos que les afecten de manera presencial, telefónica y telemática. Este derecho conlleva el de conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y el de obtener copias de los documentos contenidos en ellos, sin perjuicio de las limitaciones establecidas al mismo por la legislación vigente.

- A ser atendidos de manera directa y personalmente, pudiendo identificar a las Autoridades y al personal adscrito al Área y bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- A obtener información acerca de los procedimientos seguidos en la Unidad de manera eficaz y rápida.

- A una información real, completa y veraz, que incluye el derecho a que le sea facilitada la orientación adecuada acerca de los requisitos jurídicos, administrativos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que, relacionadas con el Área, dirijan al Rectorado, el Consejo Social, la Gerencia o la Secretaría General de la Universidad de Murcia.

- A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios y personal administrativo adscrito al Área y a ser auxiliados en la redacción formal de los documentos administrativos que dirijan, en el curso de un procedimiento tramitado por la Unidad, a las Autoridades universitarias.

- A que las quejas y sugerencias que se presenten ante el Área se trasladen, en su caso, para su estudio y resolución, a los superiores jerárquicos de la misma y a la contestación de las mismas en los plazos establecidos.

- Derecho de acceso y consulta del Registro Público de Contratos de la Universidad de Murcia, (BORM 17-05-2002)

- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en nuestras bases de datos, así como instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos".

MISIÓN

El Área de Contratación, Patrimonio y Servicios es la unidad administrativa, dependiente de la Gerencia, encargada de la gestión y el asesoramiento en materia de contratación administrativa y de administración del patrimonio en el ámbito de las competencias que la legislación vigente atribuye a los órganos de gobierno de la Universidad de Murcia.

FUNCIONES Y SERVICIOS AL USUARIO

- Realizar las actividades de gestión y asesoramiento para 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, con aquéllas que, como el Área de Unidad Técnica, se orientan horizontalmente sobre la totalidad de la organización.

- Mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles, de acuerdo con la normativa existente, dando soporte a la contabilidad de la Universidad.

- Llevar a cabo los trámites correspondientes ante el Registro de la Propiedad y la Oficina del Catastro, en relación con los bienes inmuebles.

- Gestión del parque móvil universitario en cuanto a tramitación de documentos de los vehículos, impuestos, seguros, sanciones...

- Gestión de las pólizas de seguros concertadas con diferentes aseguradoras relativas a responsabilidad civil y profesional, seguro de accidentes y de rc de alumnos, aseguramiento de determinadas actividades no incluidas y las pólizas contratadas.

- Tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial planteados ante la Universidad, llevando a cabo la instrucción de los mismos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Los plazos para la tramitación ordinaria derivada de procedimientos de contratación desde su inicio hasta la adjudicación, con carácter general, será de 100 días, y la tramitación urgente de 50 días. No obstante, la duración de los expedientes variará en función de cada tipo de procedimiento.

- Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción del usuario con nuestra Área y conseguir una mejora sistemática.

- Actualización de la página web para que los usuarios estén informados puntualmente de la actividad que se desarrolla en el Área.

INDICADORES DE CALIDAD

- Relación detallada de los expedientes de contratación tramitados por el Área, especificando el tipo de Contrato así como su forma de adjudicación.

- Número de expedientes de contratación tramitados.

- Relación de empresas a las que se les ha adjudicado dichos contratos.

- Volumen presupuestario afectado por operaciones llevadas a cabo por el Área, desglosado por tipo de contrato y con indicación de los importes de licitación y de adjudicación.

- Relación de operaciones patrimoniales llevadas a cabo por este Área (permutas, cesiones, adquisiciones de inmuebles...).

- Número de bienes de nueva adquisición y bajas de otros que han quedado obsoletos o deteriorados por el uso.

- 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.

- Grado de satisfacción del usuario: quejas recibidas, propuestas de colaboración, felicitaciones recibidas...

- Grado de cumplimiento de los plazos de los procesos descritos en la presente Carta.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

- Publicaciones oficiales de anuncios de licitación y de resultados de adjudicación en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), Boletín Oficial del Estado (BOE) y Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).

- Perfil de Contratante en la página Web de la Universidad de Murcia en la siguiente dirección: <https://sede.um.es/perfilcontratante>.

- Comunicaciones personalizadas de los resultados de las adjudicaciones tanto al adjudicatario como al resto de los licitadores interesados por medios electrónicos.

- Notificaciones sobre aspectos conexos a los procedimientos de contratación por teléfono, fax y correo electrónico.

- Información personal e individualizada a todo usuario de los servicios que lo solicite.

- El Área 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.

- Dirección de correo electrónico: contrata@um.es y patrimonio@um.es

- Listas de distribución de los trabajadores del Área.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS

La unidad 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.

En todo caso, la totalidad de los comentarios, peticiones, quejas y sugerencias destinados a la mejora de los servicios que presta la unidad se podrán en conocimiento de la Comisión para la Mejora de la Calidad.