

UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Contabilidad y Presupuestos

CARTA DE SERVICIOS
DEL
SERVICIO DE
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

Marzo 2009



ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS.....	7
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	9
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	12
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	15
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	27
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	16
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	19
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO	22
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO	26
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.....	28
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES	29
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	30
XII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	32

0. PRESENTACIÓN

El actual sistema universitario español exige de la Universidad una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de la enseñanza superior. Por consiguiente, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

La Universidad de Jaén ha asumido este reto en su Plan Estratégico (2003-2010) , y en su “Visión” concibe una gestión “que persigue la satisfacción de sus usuarios”, con un objetivo orientado a “fomentar la cultura de la calidad”, que se concretan en las líneas estratégicas de “orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos” e “implantar nuevos mecanismos de comunicación efectiva al usuario y mejorar los existentes .

El despliegue del Plan Estratégico Institucional se hace operativo en el ámbito de la gestión mediante la implantación de los principios de excelencia del Modelo EFQM y un proceso de mejora a través de una secuencia de actuaciones necesarias para avanzar en los niveles de madurez de calidad, incluyendo la elaboración y difusión de la Carta de Servicios.

El documento que presentamos forma parte del sistema de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén que lo concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Universidad, a través de cada una de sus unidades, informe a los usuarios y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Además de este carácter informativo, las Cartas de Servicios son un compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior

seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Con la implantación del Sistema de Cartas de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y el Servicio de Contabilidad y Presupuestos pretende:

- 1) Facilitar a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- 2) Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios y administrativos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer –de forma consciente, realista y objetiva— cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- 3) Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios universitarios y administrativos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.

En definitiva, el principio que rige esta Carta de Servicios no es otro que servir a los usuarios incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Contabilidad y Presupuestos de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Este documento de Carta de Servicios ha sido estructurado de acuerdo con la Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Tras una descripción en el contexto de la Universidad de Jaén del Servicio de Contabilidad y Presupuestos titular de la Carta de Servicios, se hace una mención explícita a los fines y funciones que le corresponden. La información proporcionada

se inicia con la relación detallada de los servicios prestados por la Unidad y a continuación se especifica la relación de derechos y obligaciones de los usuarios en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Contabilidad y Presupuestos tiene establecidos a disposición de los usuarios para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedica un apartado a explicitar la normativa vigente más relevante reguladora de los procedimientos y servicios prestados. A continuación, y con una especial significación en el contexto del sistema de Cartas de Servicios, se detalla toda la información necesaria para ejercer el derecho de presentación de quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Jaén, mecanismo que impulsará la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado y proporcionará información de las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios, así como de los compromisos incumplidos asociados a éstos.

Se completa esta información con los medios de contacto, en donde se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte

Los tres siguientes apartados incorporan los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por el de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

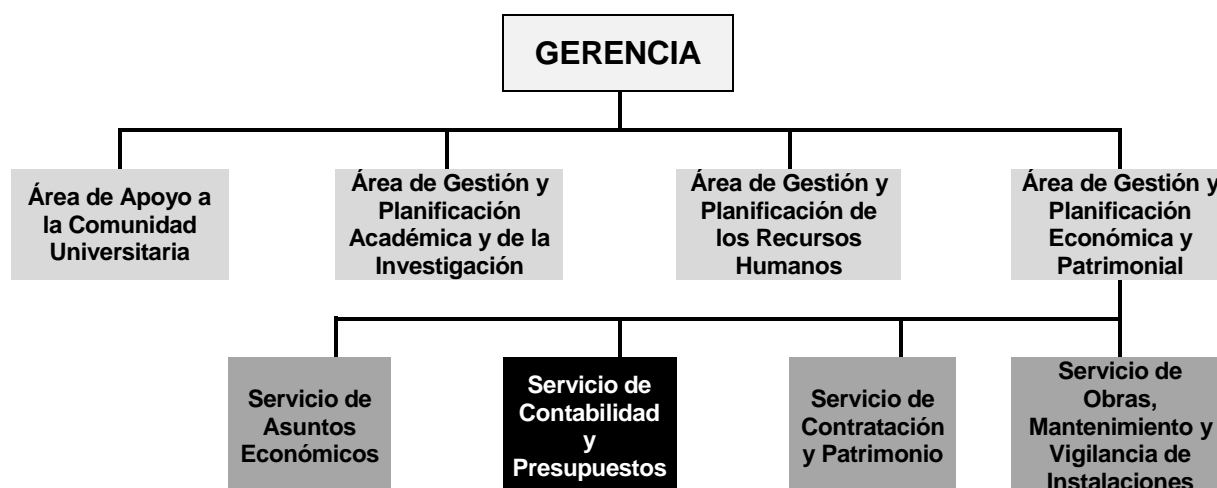
Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el Servicio de Contabilidad y Presupuestos que aseguran la normalización de la gestión de calidad, y una referencia explícita al responsable de esta Carta de Servicios, especialmente, respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.



Esta primera edición de la Carta de Servicios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión.....

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

La Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es el Servicio de Contabilidad y Presupuestos –SCPR- de la Universidad de Jaén, el cual se encuadra dentro del Área de Gestión y Planificación Económica y Patrimonial junto con el Servicio de Asuntos Económicos, el de Contratación y Patrimonio y el de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones. Dependiendo orgánica y funcionalmente de la Gerencia de la Universidad.



El Servicio de Contabilidad y Presupuestos es dirigido por el Jefe de Servicio, en quién recae la responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta con la ayuda del Equipo de Trabajo y de todo el personal del servicio

Fines y funciones: Servicio de carácter interno dependiente de la Gerencia que gestiona y desarrolla de forma profesional y con calidad el Sistema de Información Contable de la Universidad de Jaén, con la finalidad de dar información económica-financiera fiable a sus usuarios que satisfaga sus necesidades.

Siendo la visión del Servicio la mejora de la presupuestación con la introducción de nuevas técnicas presupuestarias, así como la rendición de cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad en general y facilitar información fiable y relevante para



la toma de decisiones de los diferentes usuarios, mediante la implantación de la Contabilidad Analítica en la Universidad de Jaén, haciendo frente a los retos futuros.

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Proceso: Elaboración Presupuesto:

1. Elaboración del anteproyecto de presupuestos de cada ejercicio.
2. Carga del presupuesto en UXXI-Económico¹.

Proceso: Modificaciones de Crédito:

1. Realizar los anticipos de remanentes afectados de gastos.
2. Incorporar los remanentes de crédito pertinentes de un ejercicio a otro.
3. Realizar el resto de modificaciones presupuestarias.
4. Confeccionar los expedientes de modificación de crédito.

Proceso: Registro de Obligaciones:

1. Registro de obligaciones en UXXI-Económico:
 - Nóminas.
 - Seguros Sociales.
 - Dietas y retribuciones externas.
 - Facturas ordinarias.
 - Becarios.
 - Facturas de moneda extranjera.
 - Recibos domiciliados.
 - Selectividad.

¹ UXXI-Económico es el programa informático de gestión económica utilizada por la Universidad de Jaén.

- Cargos Internos.
- Rectificaciones de operaciones pagadas.
- Reintegros en tesorería y en formalización.
- Practicum
- Y otros.

Proceso: Contabilidad Financiera:

1. Registro contable del ejercicio económico:

- Registro de operaciones presupuestarias.
- Registro de operaciones no presupuestarias.
- Registro de rectificaciones de las operaciones presupuestarias y no presupuestarias.
- Registro de operaciones previas a la regularización y cierre.
- Registro de operaciones de regularización.
- Registro del cierre contable.

Proceso: Elaboración de Cuentas Anuales:

1. Elaboración del anteproyecto de cuentas anuales de cada ejercicio.

Proceso: Preparación de la información periódica o a demanda:

1. Información para el seguimiento y evaluación de los planes de viabilidad del Convenio de Saneamiento Financiero y de la estabilidad presupuestaria.
2. Preparación de información y documentación para la empresa auditora de las cuentas anuales y la Cámara de Cuentas de la Junta de Andalucía.
3. Atender otras demandas de información de los usuarios.

Proceso: Administración de UXXI-Económico:

1. Administración de los usuarios de UXXI-Económico de la UJA.

Proceso: Gestión de estructuras, bases de datos, plan de cuentas y tabla de equivalencias:

1. Gestión de terceros.
2. Gestión del Plan de Cuentas Financieras de la UJA.
3. Gestión de las equivalencias.
4. Gestión de los ordinales bancarios.
5. Gestión de las estructuras económicas, funcionales, orgánicas y no presupuestarias de la UJA.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

DERECHOS:

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:

- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada, y obtener copias de los documentos que consten en los expedientes que les conciernen.
- Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.
- Poder obtener copia sellada de los documentos originales presentados, y a la devolución de éstos cuando no obren en el procedimiento.
- No aportar documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos exigidos por las disposiciones vigentes para acceder a sus derechos.
- Acceder a los registros y archivos de la administración, según las leyes o disposiciones vigentes.
- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Exigir las responsabilidades de la administración y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1990 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, las personas usuarias tienen derecho entre otros a:

- Tener garantizados la seguridad de sus datos.
- Poder ejercitar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica de universidades 6/2001 de 21 de diciembre:

- Apoyo, asistencia y asesoramiento a las personas usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Jaén. Decreto 230/2003 de 29 de julio:

- Disponer de los medios adecuados, formación e información necesarios.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios con arreglo a las normas que regulen su funcionamiento.
- Derecho de colaborar y participar en la mejora de los servicios.

Asimismo, los usuarios tienen derecho a:

- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que le afecten, que se tramiten en éste servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.

OBLIGACIONES:

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho entre otros a:

- ▶ Los interesados en un procedimiento que tengan conocimiento de más interesados en éste y no hayan comparecido tienen el deber de proporcionar esa información.
- ▶ A comparecer, en el caso que esté así previsto por una norma con rango de ley.
- ▶ A usar los medios previstos en la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

De acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Jaén. Decreto 230/2003 de 29 de julio:

- ▶ A colaborar con la administración, utilizando en sus relaciones con ésta los modelos normalizados establecidos para ella.
- ▶ Respetar el patrimonio de la Universidad de Jaén, así como hacer uso correcto de sus instalaciones, bienes y recursos.

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios podrán colaborar en la prestación y mejora del Servicio de Contabilidad y Presupuestos a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen a los clientes/usuarios del Servicio.
- Derecho de audiencia.
- Reuniones con usuarios del SCPR, en especial con los Servicios del Área Económico-Patrimonial de la Universidad.
- Presencia de usuarios externos en el equipo de trabajo que elabora la Carta de Servicios.

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Se encuentra en los siguientes textos legales:

- Ley Orgánica 5/2001, de 13 de diciembre, complementaria de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria (BOE nº 299 de 14 de diciembre de 2001)
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de, de Universidades (BOE nº 307 de 24 de diciembre de 2001).
- Ley Orgánica 3/2006, de 26 de mayo, de reforma de la Ley Orgánica 5/2001, de 13 de diciembre, complementaria de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria (BOE nº 126 de 27 de mayo de 2006)
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (BOE nº 89 de 13 de abril de 2007).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre Andaluza de Universidades (BOE nº 14 de 16 de enero de 2004 y BOJA nº 251 de 31 de diciembre de 2003).
- Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales (BOE nº 314 de 30 de diciembre de 2004).
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE nº 89 de 3 de abril de 2007).
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (BOE nº 261 de 31 de octubre de 2007).



- Real Decreto Legislativo 2/2007, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria (BOE nº 313 de 31 de diciembre de 2007).
- Decreto 230/2003, de 29 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Jaén (BOJA nº 152 de 08 de Agosto de 2003, corrección de errores en el BOJA nº 190 de 02 de Octubre de 2003), modificados por el decreto 473/2004, de 27 de julio.
- Orden del Ministerio de Economía y Hacienda, de 6 de mayo de 1994, por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública.
- Orden del Ministerio de Economía y Hacienda, de 1 de febrero de 1996, por la que se aprueba la instrucción de contabilidad para la Administración Institucional del Estado.
- Orden de 28 de abril de 2006, por la que se aprueba la clasificación económica de ingresos y gastos del Presupuesto de las Universidades Públicas competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA nº 91 de 16 de mayo de 2006).
- Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria.
- Resolución de 14 de diciembre de 1999, de la I.G.A.E., por la que se regulan determinadas operaciones a realizar a fin de ejercicio: Amortizaciones del inmovilizado, provisiones y periodificación de gastos e ingresos
- Manual de Gestión del Gasto de la UJA.
- Los documentos de principios contables públicos elaborados por la Comisión de Principios y Normas Contables Públicas creada por Resolución de la Secretaría de Estado de Hacienda, de 28 de diciembre de 1990.
- Convenio entre la Consejería de Economía y Hacienda, la Consejería de Educación y Ciencia y las Universidades Públicas de Andalucía, para el saneamiento de su situación financiera.

- Normativa fiscal y tributaria.
- Supletoriamente, la legislación vigente del Estado y de la Junta de Andalucía en materia presupuestaria y contable.

La normativa reguladora de los servicios prestados se puede consultar en la página web del Servicio:

<http://www.ujaen.es/serv/secontab/enlaces.htm>

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus usuarios, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y sugerencias orientadas a la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos.

Los usuarios de los Servicios de la Universidad de Jaén podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (núm. 57) y que se encuentra disponible en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.

El Libro de Quejas y Sugerencias está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares. Su existencia está señalizada de forma visible y accesible en todos los Servicios.

Los usuarios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos que deseen presentar una queja o el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque en su tramitación quedará garantizado el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, la unidad o el órgano competente para la conclusión del asunto necesiten

conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de éste.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponibles en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- A través del formulario web alojado en la dirección: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>. Así como en el enlace que se encuentra en la página web del Servicio de Contabilidad y Presupuestos: <http://www.ujaen.es/serv/secontab/index.html>.
- Mediante cualquier escrito en el que el usuario manifieste su deseo de interposición de una queja y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los usuarios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos que deseen presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a la dirección de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del Servicio de Contabilidad y Presupuestos en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:



- Toda queja y sugerencia que sea presentada por un usuario identificado, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.
- Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán evaluadas inicialmente, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y ofrecer la respuesta que proceda.
- Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas al usuario identificado en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.
- Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, comunicando al usuario identificado las medidas de subsanación que se explicitan en esta Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales.

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Para contactar con el Servicio de Contabilidad y Presupuestos, las personas interesadas podrán dirigirse a:

➤ **Dirección:**

Edificio **D-3**, Dependencia **004**
 “Edif. Ciencias Sociales y Jurídicas”
 Campus Universitario “Las Lagunillas”, s/n
 23071 JAÉN – España – U.E.

Puesto	Edificio-Dependencia
Jefe del Servicio	D3 - 004F
Jefe de Sección de Contabilidad	D3 – 004
Jefa de Sección de Presupuestos y Jefe de Negociado	D3 - 004
Jefe de Negociado y Puestos Base	D3 - 026

➤ **Teléfonos:**

PUESTO	TELÉFONO
Jefe del Servicio	953 212 406
Jefe de Sección de Contabilidad	953 212 266
Jefa de Sección de Presupuestos y Jefe de Negociado	953 211 952
Jefe de Negociado (Sala de Grabación)	953 213 369
Puestos Base (Sala de Grabación)	953 212 319

➤ **Fax:** 953 211 878

- Dirección de Internet: <http://www.ujaen.es/serv/secontab/index.html>
- Dirección de correo electrónico: servcont@ujaen.es

Horarios y medios de atención al público:

El horario de apertura y atención al público tanto telefónica como presencial es de 8:00 a 15 horas de lunes a viernes del 16 de septiembre al 15 de junio (salvo feria local, vacaciones de navidad y semana santa), del 16 de junio al 15 de septiembre dicho horario es de 9:00 horas a 14 horas. Asimismo está disponible en la web del servicio las 24 horas todos los días del año las correspondientes solicitudes e informaciones, además se puede utilizar la dirección de correo electrónico en cualquier momento para realizar consultas.

Formas de acceso y transporte:

El Campus de Las Lagunillas de la Universidad de Jaén se encuentra ubicada en Jaén capital, provincia del mismo nombre. Dicha provincia está situada en la Comunidad Autónoma de Andalucía al sur de España.



Acceso por carretera: Jaén capital dispone de variados accesos por carretera desde los diferentes puntos de la geografía nacional:

- Desde Madrid, por la autovía N-IV hasta Bailén (291 km). En Bailén tomar la N-323 (Autovía Bailén-Granada) hasta Jaén (42 km).
- Desde Granada por la N-323, autovía Bailén-Granada (93 km).
- Desde Córdoba por la N-IV (30 km), tomando el desvío por la N-324 hacia El Carpio, Bujalance, Porcuna, Torredonjimeno y Jaén (80 km).
- Desde Albacete por la N-322 hasta Úbeda (208 km) y N-321 desde Úbeda hasta Jaén.

Acceso por autobús: Jaén está perfectamente comunicada a través de líneas regulares de autobuses con las principales capitales españolas. Puede consultar información sobre autobuses en:

Estación de Autobuses de Jaén

Plaza Coca de la Piñera s/n

Teléfono 953 250 106

Acceso por tren: la capital cuenta con estación de ferrocarril. Se pueden consultar horario de trenes en:

Estación de Ferrocarriles de Jaén

Plaza Jaén por la Paz s/n

Teléfono 953 270 202

Así mismo también es posible consultar los horarios de trenes en la página web de RENFE: <http://www.renfe.es>

Acceso por avión: Jaén dispone de aeropuerto compartido con Granada que se enlaza con la capital mediante una línea regular de autobuses. Para más información de vuelos:

Aeropuerto de Granada-Jaén

Carretera de Málaga s/n, Chauchina (Granada)

Teléfono 958 447 179 / 958 245 247

Una vez en la ciudad, para llegar al Campus de las Lagunillas, en el que se ubica el servicio, se pueden recurrir a los medios de transporte privados, al servicio de taxis (953 271 010) o a las siguientes líneas de autobuses urbanos:

- ▶ Línea 4.
- ▶ Línea 7.
- ▶ Línea 9.

- ▶ Línea 12.
- ▶ Línea 14.
- ▶ Línea 17.
- ▶ Otras Líneas: Puente tablas

Una vez en el Campus de Las Lagunillas, el servicio se ubica en el edificio D-3 del mismo:



Dentro del edificio, el Servicio de Contabilidad y Presupuestos se encuentran en las dependencias 004, 026 y 004F.

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por el Servicio de Contabilidad y Presupuestos y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Elaborar y enviar el anteproyecto de Presupuesto en la primera quincena del mes de diciembre del año anterior.
2. Poner a disposición de los diferentes usuarios los créditos y previsiones iniciales del Presupuesto de Gastos y de Ingresos el día 1 de enero de cada año en la aplicación UXXI-Económico.
3. Realizar el 80% de las solicitudes de modificaciones de crédito en un plazo no superior a 5 días laborables en la UJA (incluidos los anticipos provisionales de remanentes).
4. Tener incorporados los remanentes afectados de gastos y los remanentes de crédito de los departamentos y centros universitarios del ejercicio anterior el 31 de marzo del ejercicio siguiente.
5. Grabar en UXXI-Económico el 75% del importe de las nóminas mensuales en 2 días laborables en la UJA desde la fecha de entrada en el Servicio.
6. Grabar en UXXI-Económico el 90% de las dietas y retribuciones externas recibidas cada lunes en el Servicio antes del viernes de cada semana.
7. Cierre provisional del ejercicio en UXXI-Económico antes del 30 de abril del año siguiente.
8. Elaborar y enviar el proyecto de Cuentas Anuales antes del 31 de mayo del ejercicio siguiente.
9. Atender el 80% de las solicitudes de información en el plazo de 5 días laborables en la UJA desde su entrada en el Servicio.

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Contabilidad y Presupuestos:

1. Fecha de puesta a disposición a la Gerencia del anteproyecto de presupuestos.
2. Fecha registro de los documentos contables de carga del Presupuesto.
3. Porcentaje de solicitudes de modificación de crédito realizadas trimestralmente en un plazo no superior a 5 días laborables en la UJA.
4. Fecha registro de los documentos contables de incorporación de remanentes.
5. Porcentaje del importe de las nóminas mensuales grabadas en 2 días laborables en la UJA desde la fecha de entrada en el Servicio.
6. Porcentaje de dietas y retribuciones externas grabadas antes del viernes siempre que haya tenido entrada en el Servicio el lunes de cada semana.
7. Fecha de impresión del informe de validación de UXXI-Económico en el módulo "Contabilidad Financiera".
8. Fecha de puesta a disposición a la Gerencia del proyecto de Cuentas Anuales.
9. Porcentaje de solicitudes de información atendidas en un plazo no superior a 5 días laborables en la UJA.



X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta se procederá a analizar las causas del incumplimiento y se establecerá las acciones encaminadas a su subsanación.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse al Servicio de Contabilidad y Presupuestos a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

Los valores que tiene adoptados el Servicio de Contabilidad y Presupuestos son los siguientes:

- Promover la cualificación del personal como vía a la excelencia.
- Actuar responsablemente y cumplir la legalidad contable.
- El compromiso con la propia misión del Servicio y de la Universidad.
- Establecer mecanismos útiles de comunicación.
- La satisfacción por el trabajo bien hecho.
- Establecer e implantar mecanismos de mejora continua.
- Adaptación a las necesidades de los usuarios.

Compromiso ético de actuación. El personal que presta servicios en el Servicio de Contabilidad y Presupuestos asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, mediante las recomendaciones que al efecto tiene publicadas la Universidad de Jaén

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La unidad participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén, mediante el compromiso por la calidad asumido por todos los integrantes de la unidad. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

- Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la unidad en referencia al Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.
- Diseño e implantación de un plan de mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:
 - 1) Plan de Comunicación.
 - 2) Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
 - 3) Plan de gestión por procesos.
 - 4) Plan de gestión por competencias.
 - 5) Sistema de Cartas de Servicios.
 - 6) Sistema de quejas y sugerencias.
- En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la unidad ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

Respecto al medioambiente y prevención de riesgos, el Servicio de Contabilidad y Presupuestos manifiesta su compromiso de disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la Universidad de Jaén.



Asimismo, las cuentas anuales de la Universidad de Jaén son sometidas todos los años a una auditoría y, además, son fiscalizadas por la Cámara de Cuentas de Andalucía. Con lo que se obtiene un referente sobre la calidad del trabajo realizado por el Servicio.

La Universidad de Jaén cuenta con un Sistema de Información de Medios Accesibles que permite, mediante su publicación en Internet ([Principal http://www.accesigma.com/](http://www.accesigma.com/)), poner a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria, y otros posibles y potenciales usuarios externos, la información que les facilita visualizar la situación de accesibilidad del Campus, consultar recorridos accesibles de los viales, edificios y sus dependencias.

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

El Servicio de Contabilidad y Presupuestos, a través de su Jefe de Servicio, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Su dirección central es la siguiente:

Edificio **D-3**, Dependencia **004**

Campus Universitario “Las Lagunillas”, s/n

23071 JAÉN – España – U.E.

La dirección de internet del Servicio de Contabilidad y Presupuesto es: <http://www.ujaen.es/serv/secontab/index.html>, donde podemos encontrar el organigrama del Servicio, información sobre temas de calidad, las Unidades de Gasto sujetas a IVA deducible, enlaces de intereses en materia contable y presupuestaria, así como las solicitudes de modificación de crédito, de rectificación de operaciones pagadas, de anticipo de remanentes de crédito y de propuestas de mejora del personal. Se reproduce la página inicial:



Las personas que componen el equipo de trabajo que ha elaborado la carta de Servicios son las siguientes:

- Fernández Lombardo, Jacinto (Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación), como experto en Carta de Servicios.
- García Cruz, Lorenzo (Jefe de la Sección de Contabilidad del SCPR).
- Huete Jiménez, Ángeles (Jefa de la Sección de Presupuestos del SCPR).
- León Viedma, Juan (Jefe de Negociado del SCPR).
- Montoro Blázquez, M.^a José (Puesto Base del SCPR).
- Mora Romero, Dolores (Puesto Base del SCPR).
- Porcuna Contreras, Antonio J. (Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio), en representación de los usuarios.
- Plaza Alarcón, S. Santiago (Jefe del SCPR), coordinador del Equipo de Trabajo.