

6 BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, 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 o mediante el buzón de sugerencias de nuestra web:

<http://www.ujaen.es/serv/servinfo>

<http://www.ujaen.es/serv/secontab/index.html>

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

7 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y usuarias del Servicio de Contabilidad y Presupuestos que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla 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 las direcciones de la unidad.

<http://www.ujaen.es/serv/secontab/index.html>

El responsable del servicio contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales., así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Los usuarios y usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ Formulación de quejas y sugerencias.
- ✓ Expresión de sus opiniones en las encuestas.
- ✓ Participación en las reuniones de usuarios y usuarias del SCPR y en los equipos de trabajo que elabora la Carta de Servicios.
- ✓ Ejerciendo su derecho de audiencia.

8 DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio Ciencias Sociales y Jurídicas (D-3). 23071. Jaén.

Dependencias D3-004, D3-004F y D3-026

Teléfonos: +34 953 211 952, +34 953 213 369 y +34 953 212 406 / Fax: + 34 953 211 878

Dirección correo electrónico: servcont@ujaen.es

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

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

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal; 4, 7, 9, 12, 14 y 17.

Trasporte propio o privado; acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequibradilla.

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:00 a las 15:00 horas del 16 de septiembre al 15 de junio (salvo feria local, vacaciones de navidad y semana santa) y de 9:00 horas a las 14:00 horas del 16 de junio al 15 de septiembre.

Otros datos de interés: en la página web del SCPR: <http://www.ujaen.es/serv/secontab/index.html> está disponible las 24 horas todos los días del año las correspondientes solicitudes y informaciones, además se puede utilizar la dirección de correo electrónico (servcont@ujaen.es) en cualquier momento para realizar consultas.

PLANO DE SITUACIÓN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

1 MISIÓN DE LA UNIDAD

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 y usuarias que satisfaga sus necesidades.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

- ✓ Ser tratados/as con el debido respeto y consideración.
- ✓ 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 una orientación positiva.
- ✓ 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.
- ✓ Tener garantizados la seguridad de sus datos.

3 SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Contabilidad y Presupuestos presta los siguientes servicios:

- ✓ Elaboración del anteproyecto de presupuestos de cada ejercicio y carga del presupuesto definitivo en el sistema de gestión económica.
- ✓ Realización de las modificaciones de crédito del presupuesto de la Universidad de Jaén y confección de sus correspondientes expedientes.
- ✓ Registro de las obligaciones en el programa informático de gestión económica.
- ✓ Llevar la contabilidad financiera de la Universidad de Jaén de acuerdo al Plan General de Contabilidad Pública.
- ✓ Elaboración del anteproyecto de cuentas anuales de cada ejercicio.
- ✓ Suministro periódico o a demanda de datos e información presupuestaria y contable de la Universidad de Jaén.
- ✓ Gestión de las estructuras económica, funcional, orgánica y no presupuestaria de la UJA y administración de los usuarios y usuarias de la aplicación informática de gestión económica.

4 COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Elaborar y enviar el anteproyecto de Presupuesto en la primera quincena del mes de diciembre del año anterior.
- ✓ Poner a disposición de las diferentes personas usuarias 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.
- ✓ 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).
- ✓ 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.
- ✓ Grabar en UXXI-Económico el 75% del importe de las nóminas mensuales en 2 días laborales en la UJA desde la fecha de entrada en el Servicio.
- ✓ Grabar en UXXI-Económico el 90% de las dietas y retribuciones externas recibidas cada lunes en el Servicio antes del viernes de cada semana.
- ✓ Cierre provisional del ejercicio en UXXI-Económico antes del 30 de abril del año siguiente.
- ✓ Elaborar y enviar el proyecto de Cuentas Anuales antes del 31 de mayo del ejercicio siguiente.

5 INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad del Servicio de Contabilidad y Presupuestos:

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

La Unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN:
JUNIO DE 2009

