

Documentación Carta de Servicio.



UNIDAD: ÁREA DE ECONOMÍA

Versión 1.1

MISIÓN:

El Área de Economía tiene la misión de facilitar asesoramiento y gestión de contratos administrativos y patrimoniales, así como desarrollo y gestión económica, presupuestaria, contable y de tesorería, contribuyendo desde su ámbito de actuación a la consecución de los compromisos ambientales adquiridos por la UCA en su Declaración de Política Ambiental, así como a la consecución de un modelo de Gestión Pública Responsable, tanto en el ámbito social como medioambiental, velando por la transparencia y con adecuación a los requerimientos normativos vigentes.

También corresponde al Área de Economía proporcionar en tiempo adecuado a los responsables de la gestión económica y financiera de la Universidad aquellos informes económicos necesarios para la toma de decisiones.

Del mismo modo, rinde información a los órganos competentes para cumplir con los requerimientos legales en materia fiscal, económica, contable y presupuestaria.

FUNCIONES:

1. Actividades de gestión para la formalización de contratos de obras, suministros, servicios, administrativos especiales y privados, para satisfacer las necesidades de la Universidad.
2. Garantizar el seguimiento y, en su caso, la continuidad de los contratos de la Universidad, especialmente, seguros, cafeterías, copisterías, agencias de viaje, limpieza, mensajería, vigilancia y transporte, tramitando las incidencias, quejas y reclamaciones que se produzcan en relación a los mismos, así como la convalidación de expedientes inadecuadamente tramitados.
3. Gestión del Patrimonio de la Universidad y tramitación de expedientes patrimoniales (enajenación, cesión, arrendamiento, afectación, desafectación, adscripción provisional y adquisición de cesión de uso). Catalogación y reutilización del mobiliario fuera de uso.
4. Ejecución y seguimiento del presupuesto de gastos del Rectorado y de los Servicios Centralizados, pago de facturas, atención a proveedores y usuarios y gestión de la Caja Habilitada del Rectorado.
5. Participar en el proceso de elaboración del anteproyecto de presupuesto de la Universidad, control y seguimiento de la ejecución presupuestaria. Tramitación de

las modificaciones presupuestarias, emitiendo certificados de incorporación.

6. Control y gestión de las subvenciones, tasas y precios públicos recibidos en las cuentas bancarias de la UCA. Tramitación y ejecución del pago de los documentos contables. Conciliación de cuentas bancarias de la Universidad y realización de gestiones con las entidades de crédito.
7. Desarrollo, seguimiento, contabilización, control y análisis de la contabilidad (presupuestaria, patrimonial y de costes) generada en las distintas administraciones y Unidades Periféricas y de las obligaciones de carácter tributario en las que incurra la Universidad.

COMPROMISOS:

1. Gestionar al menos el 80% de los expedientes menores de contratación en un plazo no superior a 6 días naturales desde el día siguiente a la recepción del pedido.
2. Atender las solicitudes de traslado de mobiliario y enseres con un tiempo medio de terminación semestral inferior a 20 días naturales.
3. Atender las peticiones dirigidas a la Unidad de Patrimonio a través del Centro de Atención al Usuario (en adelante CAU) en relación con la Gestión de Inventario o las solicitudes de listados de Inventario con un tiempo medio inferior a 6 días naturales.
4. Atender las consultas y servicios dirigidos a Gestión Económica y Caja Habilitada a través del CAU con un tiempo medio inferior a 6 días naturales.
5. La Caja Habilitada de Rectorado se compromete a abonar al menos el 75% de las facturas y otras órdenes de pago en un máximo de 20 días naturales desde su fecha de registro.
6. Atender las solicitudes dirigidas a la Unidad de Presupuestos a través del CAU con un tiempo medio inferior a 6 días naturales.
7. Atender las consultas presentadas a través del CAU con relación a los ingresos recibidos en las cuentas corrientes centralizadas de la UCA con un tiempo medio de respuesta inferior a 7 días naturales.
8. Contestar las consultas en materia fiscal y contable presentadas vía CAU con un tiempo medio inferior a 7 días naturales.
9. Conseguir que el 80 % de nuestros usuarios estén satisfechos con los servicios recibidos del Área de Economía (encuestas sobre el Grado de Satisfacción cumplimentadas a través del CAU).

INDICADORES:

1. Porcentaje de encargos menores tramitados en el plazo máximo de 6 días naturales (AECNTR03).
2. Tiempo medio de días de terminación de las solicitudes de traslado de mobiliario y enseres (AECNTR04).
3. Tiempo medio de días de respuesta a los CAU dirigidos a la Unidad de Patrimonio en materia de Inventario (AEPATR01).
4. Tiempo medio de días de respuesta del CAU de Gestión Económica y Caja Habilitada (AEGECH03).

5. Porcentaje de facturas y órdenes de pago abonadas en menos de 20 días naturales por la Caja Habilitada de Rectorado (AEGECH02).
6. Tiempo medio de días de respuesta de las solicitudes dirigidas a la Unidad de Presupuestos a través del CAU (AEPRES03).
7. Tiempo medio de días de respuesta a las consultas a través del CAU de ingresos recibidos en las C/C de la UCA (AETES03).
8. Tiempo medio de días de respuesta a consultas en materia fiscal y contable presentadas a través de CAU (AECONT01).
9. Grado de satisfacción de los usuarios del CAU del Área de Economía (AESG01).

DERECHOS:

- A ser tratados con la debida corrección.
- A recibir información y asesoramiento personalizado.
- A que los datos personales incluidos en los procedimientos administrativos sean tratados con la confidencialidad pertinente.
- Cuantos otros sean garantizados por el ordenamiento jurídico.

TU OPINIÓN NOS INTERESA:

Puedes hacernos llegar tu opinión:

- A través de <http://buzon.uca.es>
- Complimentando encuestas puntuales
- Complimentando la encuesta de satisfacción, una vez atendida su petición realizada a través del C.A.U. (<http://cau-gestion.uca.es>)
- Presencialmente, por correo postal, por correo electrónico, telefónicamente, a través de fax

CONTACTO (Direcciones y horarios. Cómo llegar):

Horario de atención al público: de Lunes a Viernes de 9.00 a 14.00 horas. **Puntos de contacto:**

1. En la web: <http://www.uca.es/web/servicios/economia/>
2. Dirección postal: Rectorado de la Universidad. Ancha, 10 - 11001 Cádiz
3. CAU: <http://cau-economia.uca.es>
4. Correos electrónicos: contrataciones@uca.es, patrimonio@uca.es, gestion.economica@uca.es, caja.rectorado@uca.es, contabilidad@uca.es, tesoreria@uca.es, presupuestos@uca.es

5. Faxes: Gestión Económica, Contrataciones, Apoyo a Contrataciones y Patrimonio: **95601 5048**;
Servicio de Asuntos Económicos y Caja Habilitada de Rectorado: **95601 5087**.

6. Teléfonos:

Contrataciones	95601 5008	Gestión Económica	95601 5018	Presupuestos	95601 5045
Apoyo a Contrataciones	95601 5945	Caja Habilitada	95601 5020	Tesorería	95601 5046 (1016)
Patrimonio	95601 5933			Contabilidad	956401 5022

7. Ubicación geográfica:



NORMATIVA APLICABLE

Localizable en <http://www.uca.es/web/servicios/economia/normativa/normativa/>

**INDICADOR:
PORCENTAJE DE ENCARGOS MENORES TRAMITADOS EN EL PLAZO
MÁXIMO DE 6 DÍAS NATURALES.**

Código:	AECNTR03
Nombre:	Porcentaje de encargos menores tramitados en el plazo máximo de 6 días naturales
Período y fechas de actualización:	Períodos semestrales, contados a partir del 1 de enero. Se calculará al último día del semestre.
Descripción:	Este indicador refleja el porcentaje de encargos menores tramitados en la plazo máximo de 6 días naturales por el Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio desde la recepción de la petición a la fecha de comunicación del pedido a la empresa (importe superior a 300 Euros generalmente e inferior a 18.000 euros más IVA, en el caso de suministros y servicios y a 50.000 euros, más iva en el caso de obras). No entran en este indicador pedidos tramitados a través de vales o encargos correspondientes a ejecución de contratos centralizados.
Cálculo:	$\text{Porcmen} = \left[\frac{\sum \text{encargos del semestre cuyo (fecha de comunicación - fecha de entrada de la petición) < 6}}{\text{número de pedidos del semestre}} \right] * 100.$
Nivel de desagregación:	No se desagregan.
Fuente:	Bases de datos de suministros, obras y servicios.
Método de comprobación /evidencia:	Fecha de entrada: fecha de correo electrónico recibido o fecha de recepción de documentación en Servicio Fecha de salida: fecha de comunicación a la empresa (registro de salida/envío fax).
Grado de fiabilidad:	Fiabilidad total.
Históricos:	No existen. De nueva creación.
Unidad generadora:	Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio.
Responsable:	Coordinadora de Contrataciones.
Versión:	1/2011
Fecha:	01-Julio-2011

**INDICADOR:
TIEMPO MEDIO DE DÍAS DE TERMINACION DE LAS SOLICITUDES DE
TRASLADO DE MOBILIARIO Y ENSERES.**

Código:	AECNTR04
Nombre:	Tiempo medio de terminación de las solicitudes de traslado de mobiliario y enseres.
Período y fechas de actualización:	Computo semestral, se actualizarán los datos en el mes siguiente al de finalización del período (Enero y Julio).
Descripción:	Con este indicador se mide el tiempo medio que se tarda en atender a las peticiones de traslado de mobiliario y enseres presentadas a través del CAU.
Cálculo:	Suma del número de horas en que se atiende cada solicitud dividida por el número total de solicitudes, dividido entre 24 horas: $\frac{\Sigma(\text{n}^\circ \text{ horas atención de solicitudes})}{\text{n}^\circ \text{ total solicitudes}} : 24$
Nivel de desagregación:	No existe
Fuente:	CAU
Método de comprobación /evidencia:	Datos suministrados por la herramienta CAU.
Grado de fiabilidad:	Fiabilidad total
Históricos:	No existen
Unidad generadora:	Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio.
Responsable:	Jefa de Unidad de Apoyo a Contrataciones
Versión:	1/2011
Fecha:	01-Julio-2011

**INDICADOR:
TIEMPO MEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA A LOS CAU DIRIGIDOS A LA
UNIDAD DE PATRIMONIO EN MATERIA DE INVENTARIO.**

Código	AEPATR01
Nombre	Media de días de respuesta a los CAU dirigidos a la Unidad de Patrimonio en materia de inventario.
Período y fechas de actualización	Período semestral. Fechas de actualización: Enero y Julio.
Descripción	Media de días de respuesta a los CAU dirigidos a la Unidad de Patrimonio en materia de inventario (incluidos los listados de inventario).
Cálculo	Suma del número de horas en que se atiende cada solicitud dividida por el número total de solicitudes, dividido entre 24 horas: $\frac{\sum(\text{n}^\circ \text{ horas atención de solicitudes})}{\text{n}^\circ \text{ total solicitudes}} : 24$
Nivel de desagregación	No se desagrega.
Fuente	C.A.U. de la Unidad de Patrimonio
Método de comprobación / evidencia	Informes suministrados por el CAU.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total.
Históricos	No existen.
Unidad generadora	Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio.
Responsable	Jefe de la Unidad de Patrimonio.
Versión	1/2.011
Fecha	01-Julio-2011

**INDICADOR:
TIEMPO MEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA DEL CAU DE GESTION ECONOMICA Y CAJA HABILITADA.**

Código:	AEGECH03
Nombre:	Días que se tarda en resolver los CAU dirigidos a Gestión Económica y Caja Habilitada
Período y fechas de actualización:	Computo semestral, se actualizarán los datos en el mes siguiente al de finalización del período (Enero y Julio).
Descripción:	Con este indicador se mide el tiempo que se tarda en resolver a las consultas y servicios demandados a través del CAU
Cálculo:	Suma del número de horas en que se atiende cada solicitud dividida por el número total de solicitudes, dividido entre 24 horas: $\frac{\Sigma(\text{n}^\circ \text{ horas atención de solicitudes})}{\text{n}^\circ \text{ total solicitudes}} : 24$
Nivel de desagregación:	No existe
Fuente:	CAU
Método de comprobación /evidencia:	Informes suministrados por el CAU.
Grado de fiabilidad:	Fiabilidad total
Históricos:	No existen
Unidad generadora:	Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio.
Responsable:	Coordinador de Gestión Económica
Versión:	1/2011
Fecha:	01-Julio-2011

**INDICADOR:
PORCENTAJE DE FACTURAS Y ÓRDENES DE PAGO ABONADAS EN MENOS DE 20 DÍAS NATURALES POR LA CAJA HABILITADA DEL RECTORADO.**

Código:	AEGECH02
Nombre:	Porcentaje de facturas y órdenes de pago abonadas en menos de 20 días naturales por la Caja Habilitada de Rectorado.
Período y fechas de actualización:	Computo semestral, se actualizarán los datos en los primeros días del mes siguiente al de finalización del período (Enero y Julio).
Descripción:	<p>Este indicador trata de medir el porcentaje de facturas y otras órdenes de pago que la Caja Habilitada de Rectorado paga en menos de 20 días naturales.</p> <p>Se toma desde la fecha de registro en la aplicación informática Universitas XXI, (F_1) una vez que la factura llega a Gestión Económica, hasta la fecha de pago (F_2), que es la fecha en que se ordena el pago y se pasa a transferencia.</p> <p>Hay que considerar que el preceptivo proceso de recogida de Vº Bº y firma del responsable retrasa en muchos casos esta operación.</p>
Cálculo:	<p>El cálculo se realiza, una vez extraídos los datos del número de días transcurridos entre las dos fechas citadas de la aplicación Universitas XXI-Económico, mediante consulta con la aplicación DISCOVERER.</p> <p>Se halla el porcentaje que supone el número de registros que cumplen el requisito (inferior a 20 días) en relación al número total de registros (total de pagos realizados) para el período medido.</p> $\frac{(\text{Nº Justificantes } (F_2 - F_1) < 20) * 100}{\text{nº total de registros}}$
Nivel de desagregación:	No se desagregan
Fuente:	Universitas XXI-Económico
Método de comprobación /evidencia:	Datos suministrados por Universitas XXI-Económico
Grado de fiabilidad:	Fiabilidad total
Históricos:	Desde el año 2001
Unidad generadora:	Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio.
Responsable:	Coordinador de Gestión Económica.
Versión:	2/2008
Fecha:	28-Octubre-2008

**INDICADOR:
TIEMPO MEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DIRIGIDAS A LA UNIDAD DE PRESUPUESTOS A TRAVÉS DEL CAU.**

Código:	AEPRES03
Nombre:	Tiempo medio de respuesta de las solicitudes dirigidas a la Unidad de Presupuestos a través del CAU expresado en días.
Periodo y fechas de actualización:	Computo semestral, se actualizarán los datos en el mes siguiente al de finalización del período (Enero y Julio).
Descripción:	Este indicador cuantifica el tiempo medio de respuesta de las solicitudes dirigidas a la Coordinación de Presupuestos a través del CAU
Cálculo:	Suma del número de horas en que se atiende cada solicitud dividida por el número total de solicitudes, dividido entre 24 horas: $\frac{\sum(\text{n}^\circ \text{ horas atención de solicitudes})}{\text{n}^\circ \text{ total solicitudes}} : 24$
Nivel de desagregación:	No se desagregan.
Fuente:	CAU
Método de comprobación /evidencia:	Informes suministrados por el CAU.
Grado de fiabilidad:	Fiabilidad total.
Históricos:	Desde el año 2008
Unidad generadora:	Servicio de Asuntos Económicos.
Responsable:	Coordinadora de Presupuestos.
Versión:	1/2011
Fecha:	01-Julio-2011

**INDICADOR:
TIEMPO MEDIO DE DIAS DE RESPUESTA A LAS CONSULTAS A TRAVÉS
DEL CAU DE INGRESOS RECIBIDOS EN LAS C/C DE LA UCA.**

Código	AETES03
Nombre del Indicador:	Tiempo medio de días de respuesta a las consultas tramitadas a través del CAU, de los ingresos recibidos en las Cuentas corrientes de la UCA.
Periodo y fecha de actualización	Semestral, inicio del semestre siguiente
Descripción	Mide el tiempo transcurrido entre la petición y la primera respuesta.
Cálculo	Suma del número de horas en que se realiza la primera respuesta a cada solicitud dividida por el número total de solicitudes, dividido entre 24 horas: $\frac{\sum(\text{n}^\circ \text{ horas atención de solicitudes})}{\text{n}^\circ \text{ total solicitudes}} : 24$
Nivel de desagregación	NO se desagrega
Fuente	CAU
Método de comprobación/evidencia	Informes suministrados por el CAU.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad Total
Históricos	Ejercicio 2008
Unidad generadora	Servicio Asuntos Económicos
Responsable	Coordinadora de Contabilidad.
Versión	Versión 01
Fecha	14-Julio-2011

**INDICADOR:
TIEMPO MEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA A CONSULTAS EN MATERIA FISCAL Y CONTABLE PRESENTADAS A TRAVÉS DE CAU.**

Código	AECONT01
Nombre del Indicador:	Tiempo medio de días de respuesta a consultas en materia fiscal y contable presentadas a través de CAU.
Periodo y fecha de actualización	Semestral, días 1 de cada principio de semestre.
Descripción	Tiempo transcurrido en la resolución de incidencias, dudas, etc. Y tramitación de peticiones, etc.
Cálculo	Suma del número de horas hasta la primera respuesta a cada solicitud dividida por el número total de solicitudes, dividido entre 24 horas. $\frac{\Sigma(\text{n}^\circ \text{ horas atención de solicitudes})}{\text{n}^\circ \text{ total solicitudes}} : 24$
Nivel de desagregación	Nivel único.
Fuente	CAU.
Metodo de comprobación/evidencia	Informes suministrados por el CAU.
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total
Históricos	Ejercicio 2008
Unidad generadora	Servicio de Asuntos Económicos
Responsable	Coordinadora de Contabilidad.
Versión	Versión 6
Fecha	1-Julio-2011

**INDICADOR:
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CAU DEL ÁREA DE ECONOMÍA.**

Código:	AESG01
Nombre:	Grado de satisfacción de los usuarios del CAU del Área de Economía.
Período y fechas de actualización:	Computo semestral, se actualizarán los datos en el mes siguiente al de finalización del período (Enero y Julio).
Descripción:	Con este indicador se puede medir el grado de satisfacción de los usuarios, a través de la posibilidad de rellenar la encuesta que ofrece el CAU una vez realizado el servicio, en la que se pregunta por la satisfacción del usuario tanto con la respuesta o servicio realizado como la rapidez del mismo y la eficacia con que se ha resuelto la petición, valorándose cada uno de los tres aspectos en una tabla de 1 a 5.
Cálculo:	(Media semestral del Grado de satisfacción con el servicio realizado + Media semestral del Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud + Media semestral de la Eficacia con que se ha resuelto su petición)/3
Nivel de desagregación:	No se desagregan
Fuente:	CAU
Método de comprobación /evidencia:	Informes suministrados por el CAU.
Grado de fiabilidad:	Fiabilidad total
Históricos:	Desde el año 2008
Unidad generadora:	Área de Economía
Responsable:	Jefe de Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio.
Versión:	1/2011
Fecha:	01-Julio-2011