

# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

## Área

Servicio de Gestión Económica

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2023

### Elaborado

*Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA*

*8 de marzo de 2023*

### Informe Técnico FAVORABLE

*Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad*

*18 de abril de 2023*

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Servicio de Gestión Económica**

##### 2. Descripción

Dentro del Área de Servicios Generales encargados de la gestión administrativa en la Universidad de Almería, el Servicio de Gestión Económica es la unidad responsable de los procesos de carácter económico.

##### 3. Misión

La gestión de los procesos administrativos de carácter económico de la Universidad, facilitando información a los clientes y a la sociedad, con veracidad y eficiencia.

#### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora del ÁREA

Los usuarios del Área/Servicio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el ÁREA/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

#### Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

##### 1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

##### 2. Específicas

- Ley 47/2003, General Presupuestaria (BOE nº 284, de 27 de noviembre).
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (BOE nº 289, de 1 de diciembre).
- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (BOE nº 312, de 29 de diciembre).
- Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio (BOE nº 129, de 30 de mayo).
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera (BOE nº 103, de 30 de abril).
- Web de la Agencia Tributaria.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público (BOE nº 272, de 9 de noviembre).
- Ley 16/2012 de 27 de diciembre, por la que se adoptan diversas medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y al impuesto de la actividad económica (BOE nº 312 de 28 de diciembre).
- Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social (BOE nº 184, de 2 de agosto).
- Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. (BOJA nº 215, de 31 octubre y BOE nº 276, de 17 de noviembre).
- Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Andaluza de Universidades (BOJA nº 8, de 11 de enero).

#### Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

### 1. Derechos de los usuarios como ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas, **los usuarios tienen derecho**, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

### 2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio

- Los usuarios pueden solicitar comprobante del pago.
- Los usuarios pueden consultar los pagos en Campus Virtual.
- Los usuarios pueden consultar liquidación del presupuesto, que es publicada en BOJA y en la página web del Servicio.
- Los usuarios pueden consultar el documento presupuestario, que es publicado en BOJA y en la página web del Servicio.
- En los ingresos de cursos, jornadas y congresos, los usuarios pueden solicitar la emisión de un certificado del ingreso.

## Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

### 1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del **ÁREA**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados de su competencia.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria, ya que pueden presentar las quejas oportunas 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.

### 2. Formas de presentación

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de aplicación en **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de **formulario online** para empresas y usuarios externos a la UAL

### 3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Presupuestación	1
Pr-02	Gestión contable de ingresos y gastos	2
Pr-03	Rendición de cuentas	3

### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN	Procesos CLAVE - <b>SERVICIOS que se prestan</b>	1	2	3															
Sv-01	Gestionar las actividades destinadas a la elaboración del documento	x																	
Sv-02	Identificar los ingresos, reconocimiento de derechos pendientes, y	x	x																
Sv-03	Reconocimiento de obligaciones y gestión del pago.	x	x																
Sv-04	Control de ingresos y gastos para la presentación de declaraciones		x																
Sv-05	Elaboración de las cuentas anuales de la UAL cumpliendo los plazos	x	x	x															

### Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

#### Carta de Servicios (**Compromisos - Indicadores**)

**Cp-01** Elaborar el presupuesto al menos 15 días antes de la fecha máxima de aprobación por ley.

**2706 05-PRESUPUESTO**

**Cp-02** Identificar los ingresos en un plazo medio no superior a 10 días desde su recepción.

**2701 03-GESTION DE INGRESOS**

**Cp-03** Contabilizar las facturas en un plazo medio no superior a 10 días desde su recepción.

**2708 07-GASTOS PAGO DIRECTO**

**Cp-04** Pagar las facturas de ACF en un plazo medio no superior a 20 días desde su recepción.

### 2703 04-PAGO POR ACF

Cp-05 Obtener datos fiscales al menos 2 días antes del plazo legal de presentación en la A. Tributaria.

### 2709 08-DECLARACIONES FISCALES

Cp-06 Elaborar las cuentas anuales al menos 5 días antes de la aprobación por el órgano competente.

### 2707 06-CUENTAS ANUALES

Cp-07 Se realizará el pago a proveedores en menos de 30 días después de su conformidad

### 2715 09-PAGO A PROVEEDORES

## Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015

Actividad administrativa y de servicios en la UAL

Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19

Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

## C) OTROS DATOS DE INTERÉS

### Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al ÁREA correspondiente.

### Datos de contacto y localización

#### 1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Servicio de Gestión Económica

Edificio Central, Planta 1ª, Despacho 1.01.0

Teléfonos: +34 950 015460 /+34 950 015125/+34 950 214426

e-mail: aaee@lista.ual.es

<https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/gestion-economica>

#### 2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:

**[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)**

#### 3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

##### 1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- **Líneas 4, 11, 12, 15 y 18**

Web: <http://www.surbus.com>

##### 2. Acceso por carretera:

###### A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la A-92.

Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.

###### D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

### Horarios de atención al público

El horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas. Mes de Agosto, Navidad y Semana Santa: cerrado.

### Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

**miércoles, 8 de marzo de 2023**

## D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

### Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

#### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

#### B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

#### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

### Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

**Favorable**

**Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC**  
martes, 18 de abril de 2023