



**ASUNTO: CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ASUNTOS ECONOMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA.**

El Servicio de Asuntos Económicos tiene como misión la gestión del patrimonio, fundaciones y la tesorería de la Universidad de Salamanca, bajo la superior dirección y supervisión del Vicerrector/a en materia de Economía; realiza su función conforme a los principios de eficiencia, confidencialidad y transparencia profesional en el desarrollo de la gestión económica de la Universidad y tiene como objetivos principales, la mejora continua y la satisfacción de sus usuarios.

Los ejes transversales de sus funciones y principios de actuación se pueden resumir en el cumplimiento de las siguientes tareas:

- Mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles, de acuerdo con la normativa existente, dando soporte a la contabilidad de la Universidad. Desde el Servicio se ejerce una labor de asesoramiento referente a los procesos de inventario.
- Llevar a cabo los trámites correspondientes ante el Registro de la Propiedad; Notarías, Ayuntamientos y la Oficina del Catastro, en relación con los bienes inmuebles.
- Gestión del Almacén de la Universidad mediante el registro y control de entradas y salidas de bienes, ya sea para redistribuir entre las diferentes unidades de la Universidad o para ceder a entidades sin ánimo de lucro (expediente de cesión), o en su caso para tramitar la baja de bienes inservibles
- Gestión del parque móvil universitario en cuanto a tramitación de documentos de los vehículos, mantenimiento, gestión de uso y reserva de los mismos, impuestos, seguros, sanciones...
- Gestión y coordinación de las Fundaciones de la USAL antes los diferentes Patronatos y ante los Registros y Protectorados de Fundaciones.
- Gestión y coordinación de la Propiedad intelectual. Gestión de Marcas. Gestión de Patentes. Dominios Internet. Control y seguimiento de empresas, fundaciones y consorcios con participación de la USAL.
- Gestión y coordinación de la tesorería de la Universidad de Salamanca: Control y gestión administrativa de las cuentas bancarias
- Programación de ingresos y pagos e inversión de excedentes temporales de tesorería. Devolución de ingresos indebidos.
- Coordinación de las cajas fijas descentralizadas

- Gestión de pagos: Pagos centralizados a propuesta de las unidades de gestión. Pagos al extranjero. Pagos a justificar
- Caja fija de Servicios Centrales.
- Gestión de ingresos Identificación de cobros por transferencia e ingreso de cheques en bancos. Gestión de operaciones de endeudamiento

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, en este caso los usuarios universitarios, tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

La misión del Servicio de Asuntos Económicos es prestar un servicio eficaz con los máximos niveles de calidad, atendiendo las demandas de la comunidad universitaria, proporcionándoles las máximas facilidades en el cumplimiento de sus obligaciones, con el mínimo coste para la sociedad.

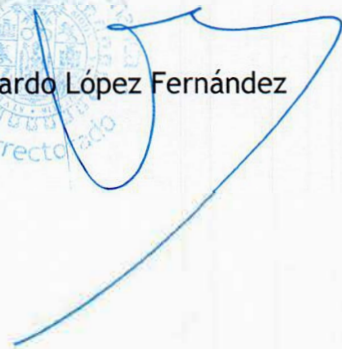
Para ello, se asumen en la gestión de nuestros servicios una serie de principios y valores como son:

- la mejora continua, la eficiencia y la orientación a resultados;
- la excelencia, la sostenibilidad y la transparencia en la gestión;
- el conocimiento, la innovación y la tecnología;
- el trabajo en equipo, la comunicación y el fomento de la participación.

Además, el Servicio de Asuntos Económicos 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 definitiva, el Servicio de Asuntos Económicos trabaja para que los resultados de su actividad, los procesos llevados a cabo y los servicios que presta gocen de la máxima calidad y satisfagan en su plenitud las expectativas generadas por los usuarios de aquélla. Para ello se compromete a adoptar técnicas que garanticen un óptimo conocimiento de tales expectativas y que supongan una evaluación continua de los procesos y de los resultados y expresa, además, su firme compromiso de dar a conocer entre sus usuarios las actividades de mejora que se lleven a cabo en la misma, así como de sus resultados.

EL VICERRECTOR DE ECONOMIA

  
Ricardo López Fernández





**CARTA DE SERVICIOS COMPLETA**  
Servicio de Asuntos Económicos

**A) INFORMACION PUBLICA DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**

**1º) DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES**

**Misión**

El Servicio de Asuntos Económicos tiene como misión la gestión del patrimonio, fundaciones y la tesorería de la Universidad de Salamanca, sin perjuicio de la superior dirección y supervisión del Vicerrector/a en materia de Economía; realiza su función conforme a los principios de eficiencia, confidencialidad y transparencia profesional en el desarrollo de la gestión económica de la Universidad y tiene como objetivos principales, la mejora continua y la satisfacción de sus usuarios.

**Organigrama**



## 2º) PRINCIPALES SERVICIOS

- Ejecución de pagos: tramitación y materialización de todos los pagos de la Universidad de Salamanca, y facilitar copia de los documentos contables para la justificación de subvenciones recibidas.
- Pagos al exterior: formalización y ejecución de todos los pagos que se realicen a proveedores o personas de otros estados que precisen de una transacción monetaria internacional.
- Caja Fija: a través de la Unidad de Caja Central la tramitación de adelantos de cajero, anticipos a cuenta para viajes, dietas y asistencias tanto para personal interno como externo, así como pagos en metálico.
- Gestión y pago de otros documentos de gastos: indemnizaciones por razón del servicio, bolsas de viaje, retribuciones del personal externo a la Universidad de Salamanca, asistencias a tribunales y órganos colegiados.
- Remisión de información a la Junta de Castilla y León en materia financiera; apertura, modificación y cancelación de las cuentas de la USAL
- Reconocimiento previo de Derechos y su puesta a disposición. Supervisión y gestión de los acuerdos con entidades bancarias.
- Elaboración de certificados bancarios.
- Mantenimiento y actualización del inventario de bienes muebles, bienes histórico artístico y bienes inmuebles de la Universidad y proporcionar la información solicitada.
- Control y seguimiento de las entidades en las que tiene participación la Universidad de Salamanca.
- Propiedad Industrial: marcas, dominios y gestión de patentes.
- Gestión administrativa integral de las Fundaciones públicas y privadas adscritas a la USAL.

## 3º) DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir información y orientación personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar quejas y sugerencias en relación con los servicios recibidos.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que obra en el Servicio, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## 4º) COLABORACION Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Los usuarios colaborarán con el Servicio:

- respetando a sus miembros
- cuidando y usando debidamente los bienes, equipos e instalaciones.
- Cumpliendo la normativa vigente

Además, los usuarios podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Las reuniones institucionales para el desarrollo de los diferentes programas.
- La implicación en el Comité de Calidad
- El sistema de quejas y sugerencias

#### 5º) NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- <http://www.usal.es/webusal/node/4372>: enlace a normativa de Patrimonio y Fundaciones
- <http://www.usal.es/webusal/node/3136>: enlace a normativa de Tesorería

#### 6º) ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Servicio pueden presentar, quejas o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca:

<https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>

### B) COMPROMISOS DE CALIDAD

#### 1º) NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

##### PLAZOS DE TRAMITACIÓN

- . Pago de indemnizaciones (dietas y gastos de viaje) por razón del servicio y otros pagos en un plazo máximo de 30 días desde su recepción.
- . Transferencias por Caja Fija (inscripciones, cuotas...) en un plazo máximo de 10 días desde su recepción.
- . Pago de facturas de menos de 150 € en un plazo máximo de 30 días desde su recepción.
- . Pago en el plazo de un mes desde la fecha de entrada en el Servicio, de los Documentos de Pago.
- . Apertura, modificación y cancelación de cuentas en un plazo máximo de 7 días desde la solicitud.
- . Comunicación al Registro Central de Cuentas de la Junta de CyL en un plazo máximo de 7 días de cualquier tema relacionado con las cuentas de la Universidad.
- . Pagos al exterior en un plazo de 30 días desde su recepción.
- . Mantenimiento y actualización del inventario de Bienes Muebles e Inmuebles en un plazo de 30 días desde la recepción de la documentación.
- . Responder a las solicitudes recibidas sobre bienes histórico-artísticos, muebles e inmuebles en un plazo no superior a 10 días.
- . Seguimiento de las entidades participadas por la USAL, mantenimiento de bases de datos y gestión en el plazo máximo de 30 días desde la entrada de la documentación.
- . Gestión de patentes en los plazos establecidos y tramitación de dominios y marcas en un plazo de 15 días desde la recepción.
- . Mantenimiento y actualización de la información sobre los Premios, Becas, Ayudas a la investigación y Donaciones en la página Web de la USAL
- Gestión de las Fundaciones de la Universidad, autonómicas y estatales, comprometiéndose al cumplimiento de los fines fundacionales. Así como la rendición de cuentas a los correspondientes órganos. Facilitando la información a través de la página web de la USAL.

#### MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Dirección:

Servicio de Asuntos Económicos / Rectorado / Universidad de Salamanca

Patio de Escuelas 1, 37008 - Salamanca - España (ver mapa)

Teléfonos:

923 29 45 00 - 923 29 44 00

Email: serv.ae@usal.es

#### HORARIOS, LUGARES Y CANALES DE ATENCION AL PÚBLICO

- Atención al público: días laborables, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00.

#### 2º) MEDIDAS PARA FAVORECER LA IGUALDAD, LA ACCESIBILIDAD Y LA MEJORA DEL SERVICIO

El Servicio se compromete a aplicar el Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 30 de Abril de 2008).

Se facilitará la accesibilidad física y a través de las nuevas tecnologías a los servicios ofertados, conforme a los estándares de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Así mismo, mantenemos el compromiso de mejora continua de la calidad en nuestro servicio, mediante:

- La actualización de la información en todos aquellos temas que puedan interesar a los usuarios en relación con los cometidos propios del Servicio.
- La actualización de nuestra web y todos los datos que contiene con la periodicidad necesaria.
- La implementación de las mejoras sugeridas por los usuarios.
- La revisión bianual de la Carta de Servicios.

#### 3º) SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Servicio cuenta con un Comité de Calidad, que se encarga de:

- El análisis de los procedimientos del Servicio.
- La implementación de encuestas entre los usuarios para conocer las posibles mejoras.
- La redacción de la Memoria Anual del Servicio.

De la misma manera nos comprometemos a realizar un uso eficiente de los recursos y al cumplimiento Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 31 de Octubre de 2013)

#### 4º) INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

Porcentaje de pago de indemnizaciones abonadas (dietas y gastos de viaje) por razón del servicio y otros pagos en un plazo máximo de 30 días desde su recepción.

Porcentaje de Transferencias por Caja Fija (inscripciones, cuotas...) realizadas en un plazo superior de 10 días desde su recepción.

Porcentaje de pago de facturas de menos de 150 € con posterioridad a los 30 días desde su recepción en el Servicio.

Porcentaje de Documentos de Pago gestionados en el plazo de un mes desde la fecha de entrada en el Servicio.

Porcentaje de cumplimiento en la apertura, modificación y cancelación de cuentas en un plazo máximo de 7 días desde la solicitud.

Tasa de éxito de comunicación al Registro Central de Cuentas de la Junta de CyL en un plazo máximo de 7 días de cualquier tema relacionado con las cuentas de la Universidad.

Porcentaje de pagos al exterior realizados en el plazo de 30 días desde su recepción.

Porcentaje de cumplimiento. Mantenimiento y actualización del inventario de Bienes Muebles e Inmuebles en plazo no superior 30 días desde la recepción de la documentación.

Porcentaje de respuesta a las solicitudes recibidas sobre bienes histórico-artísticos, muebles e inmuebles en un plazo no superior a 10 días.

Porcentaje de cumplimiento del Seguimiento de las entidades participadas por la USAL, mantenimiento de bases de datos y gestión en el plazo máximo de 30 días desde la entrada de la documentación.

Tasa de éxito en la Gestión de patentes en los plazos establecidos y tramitación de dominios y marcas en menos de 15 días.

Número de actualizaciones y revisiones producidos anualmente sobre Premios, Becas, Ayudas a la investigación y Donaciones en la página Web de la USAL

Número de actualizaciones y revisiones producidos anualmente en la página web de la USAL sobre el cumplimiento los fines fundacionales de las fundaciones.

### C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

#### FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES

Los usuarios podrán formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios a través del sistema general de quejas y sugerencias de la USAL.

#### ACCIONES CORRECTIVAS

En atención a las reclamaciones formuladas a través del sistema de quejas y sugerencias, el Servicio se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo, incluyendo en su caso la correspondiente carta de disculpa.

Asimismo, se compromete a proporcionar información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios afectados.

El reconocimiento de la reclamación no dará en ningún caso lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Universidad.

### D) OTRAS INFORMACIONES DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

#### LOCALIZACIÓN





M<sup>a</sup> José Andrés Sánchez - Ext. 1020 - [mariajose@usal.es](mailto:mariajose@usal.es)

Natalia Gil Rivero - Ext. 1095 - [nataliagil@usal.es](mailto:nataliagil@usal.es)