
	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 01/10/2020	
		Página 1 de 11	

Carta de Servicios del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	11/05/2015
V 2.0	Revisión y adecuación al modelo PRE 01_2_1 y al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-2024	01/10/2020

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	Inspección General de Servicios	Gerencia
Tomás Mora Martín Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	Isabel Luengo Gascón Directora IGS	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

CSV: 1250090ec422e0889aeb92d57152038

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha



TOMAS MORA MARTÍN
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe del Servicio de Gestion Financiera y Presupuestaria
Directora IGS
Gerente

09/10/2020 10:33:00
09/10/2020 10:58:00
09/10/2020 11:18:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1250090ec422e0889aeb92d57152038>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 01/10/2020	
		Página 2 de 11	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Uno de los objetivos de mejora establecidos por la Gerencia de la Universidad dentro del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios es «Consolidar la implantación de unas herramientas básicas de gestión en los diferentes centros, servicios y unidades, sobre las que articular los procesos de mejora e innovación: cartas de servicios, mapas de procesos y manuales de procedimientos.»

Esta Carta de Servicios se desarrolla como medio para mejorar la eficiencia organizativa, a través de los procedimientos de trabajo, y los compromisos e indicadores de calidad establecidos, con el fin de avanzar en una administración más eficaz, eficiente y participativa

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión

El Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria tiene como misión la gestión administrativa de la actividad económica, financiera y presupuestaria de la Universidad de Zaragoza; la elaboración de los estados contables, de tesorería, y las cuentas anuales; la colaboración en el análisis de costes y el cumplimiento de las obligaciones tributarias

2.2. Visión

La visión del Servicio será conseguir que la actividad económico-financiera de la Universidad de Zaragoza sea un referente de excelencia basando su funcionamiento en los principios de eficacia, eficiencia en la utilización de recursos y transparencia en la gestión, con el fin de prestar un óptimo servicio a la Comunidad Universitaria en particular y a la Sociedad en general, en el marco de una mejora continua


2.3 Valores



Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular los Objetivos 16 (...construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas) y 8 (trabajo decente, políticas orientadas al desarrollo que apoyen... ..la innovación)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/1250090ec422e0889aebe92d57152038>

1250090ec422e0889aebe92d57152038

CSV: 1250090ec422e0889aebe92d57152038	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
TOMAS MORA MARTÍN	Jefe del Servicio de Gestion Financiera y Presupuestaria	09/10/2020 10:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	09/10/2020 10:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/10/2020 11:18:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 01/10/2020	
		Página 3 de 11	

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria
- b) Responsable del servicio y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de Servicios: Tomás Mora Martín, Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria

4. Información de contacto

- a) Dirección postal:
- Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria.
 Universidad de Zaragoza
 Ed. Interfacultades, 2ª planta
 C/ Pedro Cerbuna, 12
 50009 Zaragoza

- b) Teléfonos y correos electrónicos:

NOMBRE	FUNCIÓN	CONTACTO	TELÉFONO
Tomás Mora Martín	Jefe Servicio	jsgefin@unizar.es	(+34) 876 55 3095

SECCIÓN DE CONTABILIDAD

Francisco Serena Heras	Jefe Sección	jseconta@unizar.es	(+34) 876 55 3092
Rafael Núñez Mateo	Técnico Contab. Analítica	rnmateo@unizar.es	(+34) 876 55 3594
María Dolores Bueno Madurga	J.N. Contabilidad	jnconta@unizar.es	(+34) 876 55 5915
Yolanda Calejero Aparicio	J.N. Rendición de Cuentas	jnrecuen@unizar.es	(+34) 876 55 3557
Ángela Romo Solsona	J.N. Ingresos	jningresos@unizar.es	(+34) 976 76 1023
Ana Roca Francín	P. B. Administración	anaroca@unizar.es	(+34) 876 55 3089
Encarnación Madueño Martín	P.B. Administración	nadueno@unizar.es	(+34) 876 55 2740
Isabel Pérez Lobarte	P.B. Administración	iplob@unizar.es	(+34) 876 55 3090
Blanca Sanz Garrido	P.B. Administración	bsanzg@unizar.es	(+34) 876 55 3584
Pilar Ortigas Gómez	P.B. Administración	mportigas@unizar.es	(+34) 876 55 5917
Carlos José Lasheras Bermejo	P.B. Administración	cjlasheras@unizar.es	(+34) 876 55 3088

CSV: 1250090ec422e0889aebe92d57152038

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

TOMAS MORA MARTÍN
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON
 ALBERTO GIL COSTA

Jefe del Servicio de Gestion Financiera y Presupuestaria
 Directora IGS
 Gerente

09/10/2020 10:33:00
 09/10/2020 10:58:00
 09/10/2020 11:18:00



1250090ec422e0889aebe92d57152038
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1250090ec422e0889aebe92d57152038>

NOMBRE	FUNCIÓN	CONTACTO	TELÉFONO
--------	---------	----------	----------

SECCIÓN DE PRESUPUESTOS Y GESTIÓN FINANCIERA

María Ángeles Pradas Chopo	Jefe Sección	jsecpresuges@unizar.es	(+34) 876 55 3091
M. Begoña Baños Taus	J.N. Obligaciones Tributarias	jntributos@unizar.es	(+34) 876 55 5916
Begoña Lahuerta López	J.N. Presupuestos	jnpresu@unizar.es	(+34) 876 55 3093
María José Cabello Rodrigo	J.N. Tesorería	jntesor@unizar.es	(+34) 876 55 1039
Gemma Vicente Julián	P.B. Administración	gemmavi@unizar.es	(+34) 876 55 5913
Armando Inuñez Lahera	P.B. Administración	ainunez@unizar.es	(+34) 876 55 3582
Ángela María Valenzuela Águila	P.B. Administración	avalenzuela@unizar.es	(+34) 976 76 5914
Mónica Escalada Salas	P.B. Administración	monicaescalada@unizar.es	(+34) 876 55 3141

c) Página web:

<https://vgeconomica.unizar.es/es/gestion-financiera-y-presupuestaria/presentacion>

d) Forma de acceso y medios de transporte

- Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2 <https://zaragoza.avanzagrupo.com/>
- Tranvía: línea 1 ,parada Plaza San Francisco <https://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- Servicio bizaragoza: <https://www.bizaragoza.com/> Estaciones en plaza San Francisco, calle Corona de Aragón, avenida San Juan Bosco y calle Eduardo Ibarra

e) Horario, medios y lugares de atención al público: 9 a 14 horas, de lunes a viernes, telefónicamente y presencialmente en las oficinas de la planta 2 del edificio Interfacultades de Zaragoza (Campus San Francisco, calle Pedro Cerbuna, 12)

f) Mapa de localización:



CSV: 1250090ec422e0889aebe92d57152038

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 11

Firmado electrónicamente por



Cargo o Rol

Fecha

 TOMAS MORA MARTÍN
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

 Jefe del Servicio de Gestion Financiera y Presupuestaria
Directora IGS
Gerente

 09/10/2020 10:33:00
09/10/2020 10:58:00
09/10/2020 11:18:00


	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 01/10/2020	
		Página 5 de 11	

5. Relación de los servicios prestados

El Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria se divide en dos secciones: la Sección de Presupuestos y Gestión Financiera, que atiende, principalmente, la gestión financiera y de los presupuestos; y la Sección de Contabilidad, que atiende, principalmente, la gestión contable y de costes.

1. Gestión Financiera

1) Se encarga de gestionar:

- Las cuentas bancarias de la Universidad
- Las operaciones financieras de endeudamiento a corto y largo plazo
- La Caja General de Depósitos de la Universidad
- El cobro de los ingresos centralizados
- El pago de devoluciones de ingresos
- El pago de gastos centralizados
- El pago de la nómina

2. Gestión Presupuestaria

- 1) Apoyo técnico a la elaboración del presupuesto
- 2) Preparación de los expedientes de modificación presupuestaria para su aprobación
- 3) Carga, apertura y puesta en funcionamiento del presupuesto

3. Gestión Tributaria

- 1) Liquidación y declaración de tributos y obligaciones fiscales (IVA e IRPF)
- 2) Elaboración y remisión de los certificados de IRPF
- 3) Atención de los requerimientos de la Agencia Tributaria

4. Gestión Contable

- 1) Supervisar y aprobar las cuentas justificativas de gastos descentralizados
- 2) Supervisar y aprobar las liquidaciones de ingresos descentralizados (facturación)
- 3) Contabilización de gastos e ingresos asociados a proyectos/contratos de investigación
- 4) Contabilizar el pago centralizado y los expedientes de contratación administrativa
- 5) Contabilizar los ingresos/gastos centralizados (nómina, matrícula, etc.)
- 6) Cierre del ejercicio presupuestario
- 7) Liquidación y rendición de las cuentas anuales

5. Gestión de costes


- 1) Colaborar y dar apoyo técnico en la elaboración del informe anual de Contabilidad Analítica



6. Otros

- 1) Apoyo informático, legislativo y de procedimiento a las distintas unidades de planificación de la Universidad de Zaragoza



1250090ec422e0889aeb92d57152038
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1250090ec422e0889aeb92d57152038>

CSV: 1250090ec422e0889aeb92d57152038	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
TOMAS MORA MARTÍN	Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	09/10/2020 10:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	09/10/2020 10:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/10/2020 11:18:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 01/10/2020	
		Página 6 de 11	

- 2) Elaboración de informes periódicos solicitados por el Gobierno de Aragón relativos a la ejecución presupuestaria, morosidad y endeudamiento
- 3) Elaboración de informes solicitados por otras instituciones
- 4) Colaborar con la unidad informática para el mantenimiento de bases de datos económicos
- 5) Facilitar la documentación que se solicite en las auditorías realizadas, tanto internas como externas
- 6) Atención al público a través de los distintos medios de comunicación
- 7) Archivo de toda la documentación contable de gastos e ingresos centralizados y descentralizados

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A 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.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.


7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados



NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de Abril



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1250090ec422e0889aeb92d57152038>

CSV: 1250090ec422e0889aeb92d57152038	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
TOMAS MORA MARTÍN MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Jefe del Servicio de Gestion Financiera y Presupuestaria Directora IGS Gerente	09/10/2020 10:33:00 09/10/2020 10:58:00 09/10/2020 11:18:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 01/10/2020	
		Página 7 de 11	

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004 de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y atención al Ciudadano
- Normas de Gestión Económica de la UZ (mayo 2007)

NORMATIVA PROPIA DE GESTIÓN ECONÓMICA

- Consulte toda la normativa, completa y actualizada en nuestra web
<http://vgeconomica.unizar.es/normativa#propias>

NORMAS GENERALES DE GESTIÓN ECONÓMICA

- Consulte en nuestra web, completa y actualizada, la normativa financiera y presupuestaria, la relativa a costes, impuestos, modelos, contabilidad, y contratación entre otras:
<http://vgeconomica.unizar.es/normativa#generales>

NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS:

- Consulte la normativa completa y actualizada relativa a recursos humanos en la página web de RR HH de la Universidad de Zaragoza: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

8. Formas de participación del usuario


Los usuarios del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria que desean participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio sea a través de una sugerencia o iniciativa, pueden, a través de los medios especificados su presentación, en la sede electrónica, mediante su depósito en los buzones establecidos para ello en el Centro de Información Universitaria o mediante contacto telefónico, correo electrónico o postal dirigidos al Servicio.

A través de dichas opiniones y percepción de los usuarios se detectan necesidades, se analizan los posibles problemas y se tramitan las mejoras, constituyéndose en caso de ser necesario un equipo de trabajo en el que figuren el Jefe de Servicio y los Jefes de Sección y Negociado a los que afecta dicha mejora.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

1250090ec422e0889aeb92d57152038
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1250090ec422e0889aeb92d57152038>

CSV: 1250090ec422e0889aeb92d57152038	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
TOMAS MORA MARTÍN	Jefe del Servicio de Gestion Financiera y Presupuestaria	09/10/2020 10:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	09/10/2020 10:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/10/2020 11:18:00	

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Contabilización de documentos contables de Gastos centralizados en los 45 días siguientes desde su fecha de registro administrativo.
- Contabilización de documentos contables de Ingresos centralizados en 20 días desde la elaboración de las Hojas de Cobro.
- Elaboración de las hojas de cobro 10 días desde el apunte bancario.
- Revisión/aprobación de ACF y PJ en los 20 días siguientes a su recepción.
- Revisión y aprobación de liquidación de ingresos en los 20 días siguientes a su recepción.
- Cumplimiento en plazo de las obligaciones fiscales y tributarias, modelos 111, 115, 216, 303, 347, 190, 180, 296, 390, 349, 182 e intrastat.
- Elaborar los certificados de IRPF de actividades económicas antes de finales de febrero y remisión a los beneficiarios antes de finales de marzo.
- Elaboración del modelo 347 e información a los proveedores antes del 15 de febrero.
- Resolución en plazo de los requerimientos y notificación de la AEAT.
- Cierre de la ejecución presupuestaria del ejercicio antes del 25 de febrero del año siguiente.
- Carga del presupuesto y comunicación a las unidades en 10 días hábiles desde su aprobación por el Consejo Social de la Universidad de Zaragoza.
- Elaborar y enviar el proyecto de Cuenta Anual para su aprobación antes del 20 de junio del año siguiente.
- Cumplimiento de la presentación de los informes económicos y financieros solicitados por el Gobierno de Aragón y órganos de control interno y externo.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Contabilizar el pago centralizado y los expedientes de contratación administrativa Contabilizar los ingresos/gastos centralizados	Gestores internos	Contabilización de documentos contables de Gastos centralizados en los 45 días siguientes desde su fecha de registro administrativo	fecha obligación- fecha de registro	anual	≤ 45	Responsable: Jefe de Negociado de Contabilidad
Contabilizar los ingresos/gastos centralizados	Gestores internos	Contabilización de documentos contables de Ingresos centralizados en 20 días desde la elaboración de las Hojas de Cobro	fecha registro justificante ingreso- fecha contabilización hoja cobro	anual	≤ 20	Responsable: Jefe de la Sección de Contabilidad




SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Supervisar y aprobar las liquidaciones de ingresos descentralizados	Gestores internos	Elaboración de las hojas de cobro 10 días desde el apunte bancario	fecha contabilización hoja cobro – fecha traspaso ingreso	anual	≤ 10	Responsable: Jefe de Negociado de Contabilidad
Supervisar y aprobar las cuentas justificativas de gastos descentralizados	Gestores internos	Revisión/aprobación de ACF y PJ en los 20 días siguientes a su recepción	fecha finalización de revisión – fecha de registro	anual	≤ 20	Responsable: Jefe de Negociado de Rendición de Cuentas
Supervisar y aprobar las liquidaciones de ingresos descentralizados (facturación)	Gestores internos	Revisión y aprobación de liquidación de ingresos en los 20 días siguientes a su recepción	fecha revisión – fecha registro	anual	≤ 20	Responsable: Jefe de la Sección de Contabilidad
Liquidación y declaración de tributos y obligaciones fiscales (IVA e IRPF)	Gestores internos Organismos Públicos	Cumplimiento en plazo de las obligaciones fiscales y tributarias, modelos 111, 115, 216, 303, 347, 190, 180, 296, 390, 349, 182 e intrastat	fecha calendario AEAT – fecha de presentación	anual	≥ 0	Responsable: Jefe de Negociado de Tributos
Elaboración y remisión de los certificados de IRPF		Elaborar los certificados de IRPF de actividades económicas antes de finales de febrero y remisión a los beneficiarios antes de finales de marzo	Elaboración en plazo	anual	100%	Responsable: Jefe de la Sección de Presupuestos y Gestión Financiera
			Remisión en plazo		100%	
Liquidación y declaración de tributos y obligaciones fiscales (IVA e IRPF)	Organismos Públicos	Elaboración del modelo 347 e información a los proveedores antes del 15 de febrero	Cumplimiento de plazos	anual	100%	Responsable: Jefe de la Sección de Presupuestos y Gestión Financiera
Atención de los requerimientos de la Agencia Tributaria	Organismos Públicos	Resolución en plazo de los requerimientos y notificación de la AEAT	fecha de comunicación – fecha de recepción de notificación	anual	≤ 10 días hábiles	Responsable: Jefe de Negociado de Tributos
Cierre del ejercicio presupuestario	Gestores internos	Cierre de la ejecución presupuestaria del ejercicio antes del 25 de febrero del año siguiente	Cerrar en plazo	anual	SI	Responsable: Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria



1250090ec422e0889aebe92d57152038

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1250090ec422e0889aebe92d57152038>

CSV: 1250090ec422e0889aebe92d57152038	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
TOMAS MORA MARTÍN	Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	09/10/2020 10:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	09/10/2020 10:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/10/2020 11:18:00	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Carga, apertura y puesta en funcionamiento del presupuesto	Gestores internos	Carga del presupuesto y comunicación a las unidades en 10 días hábiles desde su aprobación por el Consejo Social de la Universidad de Zaragoza	Cargar en plazo	anual	SI	Responsable: Jefe de la Sección de Contabilidad
Liquidación y rendición de las cuentas anuales	Órganos de Gobierno	Elaborar y enviar el proyecto de Cuenta Anual para su aprobación antes del 20 de junio del año siguiente	Remitir en plazo	anual	100%	Responsable: Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria
Elaboración de informes periódicos solicitados por el Gobierno de Aragón relativos a la ejecución presupuestaria, morosidad y endeudamiento Elaboración de informes solicitados por otras instituciones	Organismos Públicos	Cumplimiento de la presentación de los informes económicos y financieros solicitados por el Gobierno de Aragón y órganos de control interno y externo	Presentar en plazo	anual	100%	Responsable: Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

Una vez elaborada la Carta de Servicios por el grupo de trabajo y previamente a la remisión de la misma a la Unidad de Calidad para iniciar los trámites para su aprobación, se dará a conocer a todo el personal del Servicio, que podrá dar su opinión y hacer las sugerencias que considere oportunas.

La Carta de Servicios aprobada será publicada en la página Web.



2. Comunicación externa

La Carta de Servicios se dará a conocer mediante su publicación en el BOUZ, a continuación, a través de la página web de la Universidad y mediante el folleto informativo que se podrá descargar en la misma web.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Todos los compromisos de la Carta de Servicios han sido adoptados pensando en su efectivo cumplimiento. En caso de que alguno de ellos no se cumpliera, por cualquier circunstancia ajena a



	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 01/10/2020	
		Página 11 de 11	

nuestra voluntad, se hará un análisis de las causas que han originado el incumplimiento y se adoptarán las medidas correctivas oportunas en cada caso, velando en todo momento por la consecución de los intereses generales de la sociedad y de la comunidad universitaria.

Anualmente se elaborará un Informe de seguimiento de la Carta de servicios, en el que analizará el grado de consecución de los compromisos establecidos, las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas, y se establecerán medidas para subsanar los incumplimientos, así como las acciones de mejora oportunas.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).

Tanto si es una sugerencia, queja o reclamación relativa a la prestación de los servicios incluidos en esta carta de servicios como si se refiere al incumplimiento de los compromisos asociados, a toda queja y sugerencia que es presentada por un usuario identificado, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación.


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 7 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

Finalmente, las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad, serán resueltas por el responsable del Servicio, comunicando al usuario identificado las medidas de subsanación pertinentes, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 10 días naturales.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1250090ec422e0889aabe92d57152038>

CSV: 1250090ec422e0889aabe92d57152038	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
TOMAS MORA MARTÍN	Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	09/10/2020 10:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	09/10/2020 10:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	09/10/2020 11:18:00	