




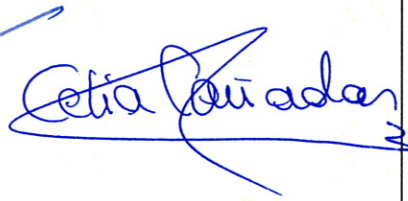

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE PATRIMONIO, COMPRAS Y CONTRATACIÓN

Tabla de control de modificaciones:

EDICION	MODIFICACION	FECHA

Tabla de control de firmas:

Responsable Elaboración: María Antonia Gil Gajón  9 de febrero de 2015	Revisado Comité Calidad: Celia Cañada Blasco  18 de febrero de 2015	Aprobado Gerente UZ: Isabel Luengo Gascón  19 de febrero de 2015
---	---	---

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.3.1	 Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Universidad Zaragoza
		Fecha: 13 de febrero de 2015	
		Página: 2 de 14	

INDICE



- I. INFORMACIÓN GENERAL**
 - 1. Introducción**
 - 2. Objetivos y fines de la Unidad**
 - 3. Datos identificativos**
 - 4. Información de contacto**
 - 5. Relación de servicios prestados**
 - 6. Derechos y obligaciones de los usuarios**
 - 7. Normas reguladoras de los servicios que se prestan**
 - 8. Fecha de entrada en vigor**

- II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES**

- III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA**
 - 1. Mecanismos de comunicación interna**
 - 2. Mecanismos de comunicación externa**

- IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES**

- V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.3.1	 Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Universidad Zaragoza
		Fecha: 13 de febrero de 2015	
		Página: 3 de 14	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

Se elabora esta Carta como una herramienta de gestión para la mejora de los servicios prestados por el “*Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación*” de la Universidad de Zaragoza, presentando los servicios que ofrecemos, nuestros compromisos de calidad y transparencia, en orden a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios..

2. OBJETIVOS Y FINES DE LA UNIDAD

MISIÓN

El Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación, dependiente de la Vicegerencia Económica y Financiera de la Universidad de Zaragoza, tiene como misión asesorar, coordinar y gestionar los procesos de adquisición y contratación administrativa, el inventario de sus bienes, la elaboración y actualización del catálogo de precios públicos, el control y seguimiento de los servicios contratados, además de proporcionar información contractual a los órganos universitarios y órganos externos de control, conforme a los principios de eficacia, confidencialidad y transparencia con el FIN de establecer mejoras continuas para la satisfacción de sus usuarios.

3. DATOS IDENTIFICATIVOS

Denominación completa: Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación

Responsable: La responsable de la carta de servicios y del equipo de trabajo para su elaboración es M^a Antonia Gil Gajón, Jefe de Servicio

4. INFORMACION DE CONTACTO CON LA UNIDAD

Dirección: CAMPUS SAN FRANCISCO
Ed. Interfacultades 2ª planta
C/ Pedro Cerbuna, 12
50009 Zaragoza



Teléfonos: +34 976 761 035/036 /037

Fax: +34 976 761 031 / + 34 976 762 600

Correo electrónico: buzonspcc@unizar.es

Página web:

http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_economica/pcc/index.htm?menu=patrimonio

 Universidad Zaragoza 1542	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.3.1	 Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Universidad Zaragoza
		Fecha: 13 de febrero de 2015	
		Página: 5 de 14	

5.2. **Información a usuarios externos** de forma presencial, telefónica, por escrito, por correo electrónico, completado con la información que se publica en la página web de la Universidad de Zaragoza, en el Perfil de Contratante, diarios oficiales y en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Usuarios externos de la Universidad de Zaragoza:

- **Empresas**
 - Servicios y procedimientos de contratación, de la UZ.
 - Estado de facturas de ingresos y gastos
 - Grado de satisfacción con respecto a los servicios prestados en hostelería, limpieza y vending, obtenidos a través de las encuestas internas e inspecciones oculares.
- **Tribunales y órganos de control:** Tribunal Administrativo de Contratación Pública Administrativa de la C.C.A.A., Juzgados de Instrucción y de lo Contencioso-Administrativo, Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Tribunal de Cuentas, Cámara de Cuentas, Registro Público de Contratos.
 - Información relativa a la contratación administrativa celebrada en la Universidad de Zaragoza y a la gestión del inventario de bienes muebles e inmuebles de la misma

5.3. **Promover y elaborar los procedimientos de contratación** que se impulsan desde el Servicio, tales como: limpieza, cafeterías, máquinas expendedoras de bebidas y alimentos, alquiler de equipos multifunción, suministro de material de oficina no inventariable y fungible informático, así como el resto de los expedientes necesarios para la celebración de los contratos, de acuerdo con la legislación vigente.

5.4. **Seguimiento del cumplimiento de los contratos promovidos por el Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación**, mediante inspecciones oculares, encuestas, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones, así como de la aplicación de las penalidades que pudieran derivarse del incumplimiento de los mismos, y en su caso su resolución.



5.5. **Control de ingresos y gastos de la Universidad de Zaragoza** que se concreta en:

- a. Control económico de los convenios firmados por la Universidad con otras Administraciones, Instituciones y empresas privadas.
- b. Control de ingresos de facturas emitidas por las unidades de la Universidad.
- c. Control del gasto generado en los expedientes de contratación administrativa tramitados.

5.6. **Gestión del inventario de los bienes** muebles e inmuebles de la Universidad de Zaragoza de acuerdo con la normativa vigente (altas, bajas, mejoras, traslados, cesiones, donaciones, reincorporaciones, enajenaciones...).

5.7. **Gestión de procesos administrativos de contratación; mediante** su tramitación electrónica a través de la Plataforma de Licitación y Contratación Electrónica (**PLYCA**), que consiste en:

- a. Administrar la aplicación controlando los usuarios con el perfil y permisos adecuados, **verificando** su correcto funcionamiento y **estudiando** las necesi-

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.3.1	 Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Universidad Zaragoza
		Fecha: 13 de febrero de 2015	
		Página: 6 de 14	

dades para su adaptación ante los cambios en la tramitación, derivados de modificaciones en la normativa que la regula.

- b. Coordinar, con la empresa suministradora de la aplicación, su adaptación a los cambios normativos y de tramitación de los expedientes, así como con los responsables del SICUZ su correcto funcionamiento informático.



5.8 Participación en la elaboración y revisión de la Normas de Gestión Económica de la Universidad de Zaragoza

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

A.- DERECHOS

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- a. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d. Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- e. Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g. 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.
- h. Acceso a la información pública, archivos y registros.
- i. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k. Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- l. Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- m. Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.3.1	 Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Universidad Zaragoza
		Fecha: 13 de febrero de 2015	
		Página: 7 de 14	

- n. Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- o. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

B.- DEBERES

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- a. Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- b. Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- c. Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- d. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- e. Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- f. Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- g. Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- h. Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- i. Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socio-económica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.



7. NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS

Toda la normativa reguladora que afecte al Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación está disponible y actualizada desde la página web:

http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_economica/pcc/index.htm?menu=patrimonio

8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

Los usuarios, tanto internos como externos, podrán participar dando a conocer su opinión mediante la utilización del buzón de quejas, sugerencias y consultas; mediante encuestas de satisfacción, escritos, telefónicamente, por correo electrónico y a través de la página web.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.3.1	 Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Universidad Zaragoza
		Fecha: 13 de febrero de 2015	
		Página: 8 de 14	

9. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PLAZO DE VIGENCIA

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

La vigencia de la presente Carta se establecerá en 2 años desde su entrada en vigor.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES



Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observaciones
5.1. Información y asesoramiento a las unidades internas. 5.2. Información a las unidades externas.	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza y unidades externas (empresas)	Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio y conseguir una mejora sistemática en la relación con los usuarios	Grado de satisfacción del usuario en relación con el servicio mediante: <ul style="list-style-type: none"> Número quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas a través del Buzón del Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Resultado de las encuestas de satisfacción disponibles en el enlace: http://www.unizar.es/gobierno/gere/vg_economica/pcc/index.htm?menu=patrimonio 	anual	El estándar se establecerá en: <ul style="list-style-type: none"> Total de quejas en número igual o inferior a 5 al año Resultado a alcanzar en las encuestas de satisfacción igual o superior a 8 sobre 10 	
		Reducción de los tiempos de respuesta a consultas relativas al proceso de contratación que sean responsabilidad del Servicio en un plazo no superior a 48 horas.	Porcentaje de respuestas a consultas en plazo igual o inferior a 48 horas sobre el total de consultas recibidas a través de la cuenta: Información de Contratación Pública	anual	100 % de respuestas dentro del plazo indicado	
		Redirigir a las unidades correspondientes las consultas de su competencia relativas a cada procedimiento de contratación en un plazo máximo de 24 horas	Porcentaje de consultas redirigidas a las unidades correspondientes sobre el total de consultas recibidas a través de la cuenta Información de Contratación Pública	anual	100% de consultas redirigidas en el plazo indicado	

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observaciones
5.3 Promover y elaborar los procedimientos de contratación (continúa en pág. Siguiente)	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza y unidades externas (empresas)	Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio y conseguir una mejora sistemática en la relación con los usuarios	Grado de satisfacción del usuario en relación con el servicio mediante: <ul style="list-style-type: none"> Número quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas a través del Buzón del Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Resultado de las encuestas de satisfacción disponibles en el enlace: http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_economica/pcc/index.htm?menu=patrimonio	anual	El estándar se establecerá en: <ul style="list-style-type: none"> Total de quejas en número igual o inferior a 5 al año Resultado a alcanzar en las encuestas de satisfacción igual o superior a 8 sobre 10 	
		Reducción de los tiempos de respuesta a consultas relativas al proceso de contratación, que sean responsabilidad del Servicio en un plazo no superior a 48 horas.	Porcentaje de respuestas a consultas en plazo igual o inferior a 48 horas sobre el total de consultas recibidas a través de la cuenta: Información de Contratación Pública	anual	100 % de respuestas dentro del plazo indicado	
		Redirigir a las unidades correspondientes las consultas de su competencia relativas a cada procedimiento de contratación en un plazo máximo de 24 horas	Porcentaje de consultas redirigidas a las unidades correspondientes sobre el total de consultas recibidas a través de la cuenta: Información de Contratación Pública	anual	100% de consultas redirigidas en el plazo indicado	
		Comunicación a las unidades promotoras de los procedimientos de contratación del inicio de la tramitación, una vez obtenido el acuerdo favorable de la Comisión de Compras en un plazo máximo de 5 días hábiles	Porcentaje de comunicaciones de inicio a las unidades promotoras, en el plazo máximo de 5 días hábiles	anual	100% de comunicaciones de inicio realizadas en el plazo indicado	

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observaciones
5.3 Promover y elaborar los procedimientos de contratación	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza y unidades externas (empresas)	Preparación y envío de anuncios de licitación por medios electrónicos, informáticos y telemáticos	Porcentaje de expedientes cuyos anuncios de licitación se han remitido para su publicación por los medios indicados sobre el total de los tramitados.	anual	85% de expedientes con anuncios de licitación remitidos para su publicación por los medios indicados	
		Dar acceso a los pliegos y a la documentación complementaria para la licitación por medios electrónicos, informáticos o telemáticos	Porcentaje de expedientes en los que se ha dado acceso a los pliegos y a la documentación complementaria para la licitación a través de los medios indicados, sobre el total de los expedientes de contratación tramitados.	anual	85% de expedientes con acceso a los pliegos y documentación complementaria por los medios indicados.	
	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	Ahorro económico en los procedimientos de contratación de suministros, servicios y obras	Porcentaje de ahorro obtenido en los procedimientos tramitados por el Servicio respecto a los importes propuestos por las Unidades.	anual	Alcanzar al menos un 15% de ahorro respecto a los importes propuestos.	
		Ingresos obtenidos a través de los contratos que se promueven desde el Servicio.	Porcentaje de Incremento de los ingresos obtenidos con los contratos adjudicados, respecto de los importes previstos en los procedimientos de adjudicación	anual	Al menos un 10% de incremento	

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observaciones
5.4 Seguimiento del cumplimiento de los contratos promovidos por el Servicio.	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza	Remisión de encuestas a las unidades internas para conocer el grado de satisfacción con el cumplimiento por parte de las empresas adjudicatarias de los contratos de servicios promovidos por este Servicio	Número de encuestas contestadas y enviadas al Servicio respecto del total de encuestas enviadas a las unidades internas.	semestral	80% de encuestas recibidas	
	Unidades externas (empresas)	Control de los resultados parciales y totales obtenidos por las empresas en las encuestas e inspecciones, así como la comunicación a los interesados	Porcentaje de empresas que superan o igualan, en cada uno de los aspectos evaluados el estándar de calidad	semestral	Nota media obtenida en cada uno de los aspectos evaluados en las encuestas y/o inspecciones superior a 7	* Las encuestas son realizadas por las unidades de la U.Z., usuarias de los servicios que prestan las empresas evaluadas. * Las inspecciones oculares se realizan por parte del personal del Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación
5.5 Control de Ingresos y gastos	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	Seguimiento exhaustivo, a través de la información proporcionada por las diferentes unidades de la U.Z., de los convenios firmados con Administraciones, Empresas Públicas y Privadas	Porcentaje de incremento de los ingresos recibidos sobre el total del importe comprometido en los Convenios.	anual	Ingreso del 90 al 95% de los importes de los Convenios firmados	El compromiso está condicionado a la situación financiera en la que se encuentran las empresas y administraciones firmantes

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observaciones
5.6 Gestión del inventario de los bienes muebles e inmuebles de la U.Z.	Unidades internas y externas (Tribunales y Órganos de Control)	Remisión de la información, tanto de bienes muebles como inmueble, solicitada por las unidades internas y externas indicadas como grupos de interés	Días transcurridos desde la petición de información hasta la remisión de la misma a las unidades solicitantes	anual	Plazo máximo de remisión de la información no superior a 10 días	
5.7 Gestión de procesos administrativos de contratación	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza	Ahorro de costes en la aplicación informática que gestiona estos procesos mediante la no superación del número máximo de casos-soporte incluidos en el contrato de mantenimiento de la aplicación, que se facturan en función de su uso.	Porcentaje de soportes no utilizados sobre el total del contrato	anual	El número de casos-soporte utilizados del contrato de mantenimiento no supere el 50%.	
			Porcentaje de ahorro sobre el importe del contrato en la parte que hace referencia a los casos-soporte.		El ahorro en la parte del contrato que hace referencia a los casos-soporte represente un 50% sobre dicha parte.	
		Promover la incorporación progresiva de las distintas unidades de la Universidad a la aplicación	Número de unidades incorporadas por año.	anual	Compromiso de, al menos, una unidad adicional.	
Porcentaje de expedientes iniciados en PLYCA por cada nueva unidad y por año.	Al menos el 90% de los expedientes que se inicien por la unidad incorporada, se hagan a través de la aplicación.	El compromiso está condicionado al momento en que se incorpore la unidad correspondiente.				

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.3.1	 Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Universidad Zaragoza
		Fecha: 13 de febrero de 2015	
		Página: 14 de 14	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La difusión de su Carta de Servicios se centrará en las siguientes actuaciones:

COMUNICACIÓN INTERNA

- Elaboración del borrador de Carta de Servicios por el grupo de trabajo constituido a tal efecto.
- Publicación en la página web de la Universidad
- Publicación en la página web del Servicio
- Comunicación en la Intranet de la Universidad través de UNIZAR.es

COMUNICACIÓN EXTERNA

- Se dará a conocer mediante su publicación en el BOUZ,
- a través de la página web de la Universidad que se decida
- mediante el folleto informativo que podrá descargarse desde la misma web.

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

Revisión de los compromisos incumplidos y, en su caso, de sus correspondientes indicadores. Se procederá a subsanar los incumplimientos de los compromisos de la carta de Servicios, explicando las causas y medidas adoptadas

V. FORMAS DE PRESENTACION DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

- A través del buzón del Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación
- A través de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>)
- De forma presencial en el Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación.
- A través de los medios de reclamación que establece la Universidad de Zaragoza, con carácter general.