UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE

# CONTROL INTERNO

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Tu garantía de confianza

UNIVERSIDAD DE JAÉN
*Servicio de Control Interno*

# CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONTROL INTERNO

**Junio 2009**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN .....3

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE INVESTIGACIÓN .....7

II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....9

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS .....13

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS .....16

V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS .....17

VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....19

VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO .....22

VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO .....24

IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....26

X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS .....27

XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....28

XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....29

XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....32

# 0. PRESENTACIÓN

El actual sistema universitario español exige de la Universidad una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de la enseñanza superior. Por consiguiente, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

La Universidad de Jaén ha asumido este reto en su *Plan Estratégico (2003-2010)*[1], y en su "Visión" concibe una gestión *"que persigue la satisfacción de sus usuarios"*, con un objetivo orientado a *"fomentar la cultura de la calidad"*, que se concretan en las líneas estratégicas de "*orientar los servicios a los usuarios, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos"* e "*implantar nuevos mecanismos de comunicación efectiva al usuario y mejorar los existentes*[2].

El despliegue del Plan Estratégico Institucional se hace operativo en el ámbito de la gestión mediante la implantación de los principios de excelencia del Modelo EFQM y un proceso de mejora a través de una secuencia de actuaciones necesarias para avanzar en los niveles de madurez de calidad, incluyendo la elaboración y difusión de la **Carta de Servicios.**

El documento que presentamos forma parte del sistema de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén que lo concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Universidad, a través de cada una de sus unidades, informe a las personas usuarias y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se

[1] Aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, en su sesión del día 5 de marzo de 2003.

[2] Línea estratégica 12.1 y 9.1, respectivamente.

ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Además de este carácter informativo, las Cartas de Servicios son un compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Con la implantación del Sistema de Cartas de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y el Servicio de Control Interno pretende:

1) Facilitar a los usuarios y usuarias el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
2) Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios y administrativos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer –de forma consciente, realista y objetiva— cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
3) Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios universitarios y administrativos con respecto a la satisfacción de las personas usuarias y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.

En definitiva, el principio que rige esta Carta de Servicios no es otro que servir a los usuarios y usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Control Interno de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Este documento de Carta de Servicios ha sido estructurado de acuerdo con la Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el

ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Tras una descripción en el contexto de la Universidad de Jaén del Servicio de Control Interno, titular de la Carta de Servicios, se hace una mención explícita a los fines y funciones que le corresponden. La información proporcionada se inicia con la relación detallada de los servicios prestados por la Unidad y a continuación se especifica la relación de derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Control Interno tiene establecidos a disposición de las personas usuarias para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedica un apartado a explicitar la normativa vigente más relevante reguladora de los procedimientos y servicios prestados. A continuación, y con una especial significación en el contexto del sistema de Cartas de Servicios, se detalla toda la información necesaria para ejercer el derecho de presentación de quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Jaén, mecanismo que impulsará la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado y proporcionará información de las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios, así como de los compromisos incumplidos asociados a éstos.

Se completa esta información con los medios de contacto, en donde se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas del Servicio de Control Interno, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte

Los tres siguientes apartados incorpora los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la

relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el Servicio de Control Interno que aseguran la normalización de la gestión de calidad, y una referencia explícita al responsable de esta Carta de Servicios, especialmente, respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Esta primera edición de la Carta de Servicios del Servicio de Control Interno ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión de 28 de Julio de 2009.

# I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE CONTROL INTERNO

El Servicio de Control Interno de la Universidad de Jaén, se crea en el año 1995 como Servicio de Intervención, el cual en el año 1997, adquiere la denominación actual.

Según el Reglamento del Servicio aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno, en su sesión número 29, de 12 de junio de 2006, así como la propia Relación de Puestos de Trabajo, se encuadra en el Área de Apoyo a Órganos de Gobierno, con una dependencia orgánica y funcional directa del Rector, tal y como se recoge en la última modificación del mencionado Reglamento, aprobada por el Consejo de Gobierno el 25 de octubre de 2007.

El nivel máximo de responsabilidad del Servicio la ostenta el Jefe de Servicio, configurado en la actual Relación de Puestos de Trabajo con el número 34, con nivel de complemento de destino 26 y adscrito a la Escala de Administración y Grupo A/B.

Como Servicio de la Universidad de Jaén, tiene asignada la **misión** de revisar la veracidad de los estados financieros preparados en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y uniformemente aplicados, así como el control de la utilización de los bienes públicos, mediante la transmisión fidedigna de la información obtenida.

Tiene como finalidad el seguimiento del cumplimiento de las normas y protección de activos y recursos de la Universidad de Jaén, siendo un Servicio independiente en sus decisiones, aplicando los principios de legalidad, transparencia y confidencialidad en sus actuaciones.

Para el desarrollo de sus funciones el Servicio de Control Interno ha definido su **visión** en los términos siguientes:

La mejora permanente en la gestión económica-financiera de la Universidad, realizándose un control de cumplimiento sobre el conjunto de la actividad financiera y sobre los actos de contenido económico que la integran, a fin de procurar que la gestión se realice en base a los principios de legalidad, economía, eficiencia y eficacia.

Ser un Servicio con un alto grado de confianza, fiabilidad y transparencia para sus personas usuarias internas y externas, mediante el fortalecimiento Institucional del Sistema de Control Interno.

Llevar a cabo sus actuaciones en la Universidad de Jaén y organismos dependientes de ésta, con total apoyo a la dirección universitaria e independencia, aplicando las nuevas tecnologías de la información y un mejoramiento continuo de la formación del personal del servicio procurando un buen clima laboral de su personal.

Contribuir en la mejora de los servicios prestados por la Universidad de Jaén para los distintos grupos de interés.

# II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios que se desarrollan se pueden agrupar, básicamente, en tres macroprocesos que se consideran claves para el Servicio de Control Interno, los cuales se relacionan a continuación con una enumeración de servicios y procedimientos incluidos en cada uno de estos macroprocesos clave:

**A) Comprobación y verificación de expedientes:** Consiste en una fiscalización anterior a la firma del Rector y Gerente, de todos los actos, documentos y expedientes de los que se deriven obligaciones de contenido económico, para garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente y su realización de acuerdo con las normas de ejecución presupuestaria. Concretamente, los servicios que se llevan a cabo dentro de este macroproceso clave son los siguientes:

1- Fiscalización de expedientes de gastos, con especial referencia a los siguientes servicios:

1.1. Revisión de expedientes de contratación y emisión del correspondiente informe de Control Interno.

1.2. Control Interno de gastos presupuestarios, con un enfoque prioritario hacia facturas de proveedores, gastos de personal, gastos descentralizados (Cajas Habilitadas), moneda extranjera y recibos domiciliados.

1.3. Comprobación de justificaciones de gastos realizados en comisión de servicios.

2- Revisión de expedientes de modificaciones presupuestarias y emisión del correspondiente informe de Control Interno, relativo a:

2.1. Transferencias de crédito.

2.2. Redistribuciones de crédito.

2.3. Remanentes.

2.4. Generaciones de crédito.

2.5. Ampliaciones de crédito.

3- Verificación de la liquidación de derechos, con especial referencia a las siguientes:

3.1. Capítulo III “Tasas, precios públicos y otros ingresos”.

3.2. Capítulo V “Ingresos patrimoniales (rappels concesiones administrativas)”.

4- Fiscalización de las liquidaciones de impuestos y declaraciones informativas ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria:

4.1. I.V.A.

4.2. I.R.P.F.

4.3. Modelo 347.

B) **Validación y firma de documentos contables:** Consiste en verificar el adecuado registro y contabilización de las operaciones realizadas, y su fiel reflejo en las cuentas y estados que, conforme a las disposiciones aplicables, deba formar la Universidad. Los procesos de validación desarrollados son los siguientes:

1- Propuestas de pago, a través de la aplicación Universitas XXI-Económico.

2- Banca electrónica (Ruralvía), llevándose a cabo la validación de:

2.1. Adelantos de Caja Fija (Negociado de Caja).

2.2. Pagos urgentes realizados por la Sección de Gestión Económica del Gasto.

2.3. Transferencias entre cuentas de la Universidad.

3- Contratos de Investigación, mediante la verificación de existencia de crédito a través de la aplicación Universitas XXI-Económico.

4- Contratos mayores realizados por el Servicio de Contratación y Patrimonio, mediante examen y verificación de documentos contables en el programa Universitas XXI-Económico.

Posteriormente, se procede a la firma de los documentos contables impresos, por parte del Jefe de Servicio.

C) **Emisión de informes:** Consiste en la realización de los informes reguladores o normalizados definidos en la función de Control Interno de la Universidad de Jaén, así como otros de carácter especial solicitados por el Rector y Gerente, o bien a consecuencia de haberse observado determinados hechos en áreas de riesgo por el Servicio de Control Interno. Con carácter general, los informes emitidos los podemos agrupar en dos categorías principalmente, según el siguiente esquema:

1- Informes generales: en esta categoría se llevan a cabo informes sobre las siguientes áreas:

1.1. Gasto en Vigilancia.
1.2. Gasto en Limpieza.
1.3. Consumo de Electricidad.
1.4. Consumo de Agua.
1.5. Consumo de gas natural.
1.6. Análisis de las deficiencias observadas en los expedientes de gasto.

2- Informes extraordinarios: en esta categoría se llevan a cabo informes sobre los siguientes temas:

2.1. Fundaciones.

2.1.1. Participadas.

2.1.2. Fundadas por la Universidad de Jaén.

2.2. Tesis doctorales y plazas de P.D.I.

2.3. Plan Plurianual de Inversiones de la Junta de Andalucía.

2.4. Subvenciones excepcionales.

2.5. Gestión de cobro de deudas en vía de apremio.

2.6. I.C.I.O.

2.7. I.B.I.

2.8. Expedientes de ayudas y subvenciones concedidas.

Junto a la relación de servicios prestados en base a los macroprocesos clave del Servicio de Control Interno, se llevan a cabo otra serie de actuaciones, como son:

- ✓ Participar en órganos colegiados tales como Mesas de Contratación y Comisiones de Control.
- ✓ Coordinación de auditorías externas de las cuentas anuales y de aquellas otras auditorías en las que se requiera colaboración del Servicio de Control Interno, asesorando en la presentación de informes de alegaciones.
- ✓ Control interno de unidades de gestión y de entidades participadas.
- ✓ Participación en la Comisión de Coordinación y Seguimiento del Presupuesto de la Universidad de Jaén.
- ✓ Participación en la Comisión de Coordinación y Seguimiento de la clasificación económica de la Universidad de Jaén.
- ✓ Participación en la Comisión de Inventario.

# III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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, las personas usuarias tiene derecho entre otros a:

- ✓ Ser tratados con el debido respeto y consideración. (Art.35i)
- ✓ Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que le afecten, que se tramiten en éste servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática. (Art. 35g)
- ✓ Ser objeto de una atención directa y personalizada (Art. 35g)
- ✓ Obtener información administrativa de manera eficaz y rápida.
- ✓ Recibir información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.(Art. 37.2)
- ✓ Obtener una orientación positiva (Art. 35g)
- ✓ Conocer las autoridades y el personal funcionario que tramitan los procedimientos en los que sean parte. (Art. 35b)

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1990 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, las personas usuarias tienen derecho entre otros a:

- ✓ Tener garantizados la seguridad de sus datos.
- ✓ Poder ejercitar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica de universidades 6/2001 de 21 de diciembre, las personas usuarias tienen derecho a:

- ✓ Recibir apoyo, asistencia y asesoramiento.

De acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Jaén, Decreto 230/2003 de 29 de julio, las personas usuarias tienen derecho a:

- ✓ Disponer de los medios adecuados, formación e información necesarios. (Art. 128 a)
- ✓ Utilizar las instalaciones y servicios universitarios con arreglo a las normas que regulen su funcionamiento. (Art. 128 k)
- ✓ Derecho de colaborar y participar en la mejora de los servicios. (Art. 171)

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento del Servicio de Control Interno, las personas usuarias tienen derecho a**:**

- ✓ Plantear discrepancias a los informes emitidos por el Servicio de Control Interno.
- ✓ Que los reparos sean motivados con razonamientos fundados en las normas en las que se apoye el criterio sustentado.
- ✓ Que los reparos comprendan todas las objeciones observadas en el expediente.

OBLIGACIONES

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, las personas usuarias tienen las siguientes obligaciones:

- ✓ Los interesados en un procedimiento que tengan conocimiento de más interesados en éste y no hayan comparecido tienen el deber de proporcionar esa información. (Art 39)
- ✓ A comparecer, en el caso que esté así previsto por una norma con rango de ley. (Art 40).

- ✓ A usar los medios previstos en la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones (Art. 38.4)

De acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Jaén, Decreto 230/2003 de 29 de julio, las personas usuarias tienen las siguientes obligaciones:

- ✓ A colaborar con la administración, utilizando en sus relaciones con ésta los modelos normalizados establecidos para ella. (Art 121d)
- ✓ A respetar el patrimonio de la Universidad de Jaén, así como hacer un uso correcto de sus instalaciones, bienes y recursos (Art 121b)

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento del Servicio de Control Interno, las personas usuarias tienen las siguientes obligaciones:

- ✓ A prestar la debida colaboración y apoyo al personal encargado de la realización del control interno.
- ✓ A subsanar las deficiencias aceptadas por el órgano al que se dirige el reparo y remitir de nuevo las actuaciones al Servicio de Control Interno en el plazo de 10 días.

# IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los usuarios y usuarias podrán colaborar en la prestación y mejora del Servicio a través de los siguientes medios:

A. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

B. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

C. Mediante la expresión de sus opiniones en las reuniones de grupos focales que periódicamente se realicen.

D. Mediante la aportación de propuestas de mejora a través del correo electrónico.

# V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Control Interno de la Universidad de Jaén, se encuentra en los siguientes textos legales, los cuales, podrán ser consultados en la página web del Servicio, en la dirección http://www.ujaen.es/serv/sci/

NORMATIVA ESTATAL

- ✓ Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- ✓ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 4 de abril.
- ✓ Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- ✓ Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- ✓ Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- ✓ Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- ✓ Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (desde 1 de mayo de 2008).

NORMATIVA AUTONÓMICA

- ✓ Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ✓ Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- ✓ Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ✓ Decreto 149/1988, de 5 de abril, que aprueba el Reglamento de Intervención de la Junta de Andalucía.

NORMATIVA PROPIA

- ✓ Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén.
- ✓ Normas Generales de Ejecución Presupuestaria del Presupuesto de la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamento del Servicio de Control Interno, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno, en su sesión número 29, de 12 de julio de 2006, modificado por acuerdo de 25 de octubre de 2007.

# VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios y usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus personas usuarias, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y sugerencias orientadas a la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejora necesarias.

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Jaén, podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos, así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén, publicado en el Boletín Oficial de la Universidad de Jaén (BOUJA) número 57 (marzo-abril de 2006) y que se encuentra disponible en la página web: http://www.ujaen.es/serv/servinfo/.

El Libro de Quejas y Sugerencias está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares. Su existencia está señalizada de forma visible y accesible en todos los Servicios.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Control Interno que deseen presentar una queja o el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque en su tramitación quedará garantizado el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, la unidad o el órgano competente para la conclusión del asunto necesiten

conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de esté.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponibles en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- ✓ A través del formulario web alojado en la dirección: http://www.ujaen.es/serv/servinfo/. Así como en enlace que se encuentra en la página web del Servicio de Control Interno: http://www.ujaen.es/serv/sci/.
- ✓ Mediante cualquier escrito en el que la persona usuaria manifieste su deseo de interposición de una queja y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Control Interno que deseen presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del Servicio de Control Interno en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:

- ✓ Toda queja y sugerencia que sea presentada por una persona usuaria identificada, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.
- ✓ 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 a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable del Servicio de Control Interno, comunicando a la persona usuaria identificada las medidas de subsanación que se explicitan en esta Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales.

# VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

DIRECCIÓN POSTAL:

Servicio de Control Interno
Edificio D-3, Dependencia 004
"Edif. Sociales y Jurídicas"

Campus Universitario "Las Lagunillas", s/n
23071 JAÉN – España – U.E.

MAPA DE LOCALIZACIÓN:

HORARIO DEL SERVICIO:

De 08.00 a 15.00 horas, de lunes a viernes.

TELÉFONOS:

953 21 29 77 – 953 21 25 72

FAX:

953 21 29 78

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS:

Página web: http://www.ujaen.es/serv/cinterno

Correo electrónico: cinterno@ujaen.es

COMUNICACIONES Y TRANSPORTE:

TREN: RENFE JAEN. Tfno. 902 240202

AUTOBUS: Estación de AUTOBUSES de Jaén, Tfno. 953 250106

TAXIS: Tfno. 953 271010

AVION: Aeropuerto Federico García Lorca: Granada-Jaén, Tfno. 958 447179/958 245247

AUTOBUSES URBANOS:

- ✓ Línea 4.
- ✓ Línea 7.
- ✓ Línea 9.
- ✓ Línea 12.
- ✓ Línea 14.
- ✓ Línea 17.
- ✓ Otras Líneas: Puente tablas

# VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por el Servicio de Control Interno y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

A. Comprobación y verificación de expedientes.

Compromiso 1: La comprobación y verificación de expedientes se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a su entrada en el Servicio de Control Interno. El plazo de comprobación y verificación de expedientes se reducirá a 5 días cuando se declare urgente la tramitación del mismo. Posteriormente se emitirá el correspondiente informe de Control Interno.

Compromiso 2: Realizar la fiscalización del 100% de los expedientes de gastos, excepto para la justificación de gastos realizados en comisión de servicio que se realizará por muestreo, emitiendo informe de Control Interno.

Compromiso 3: Verificar que el 100% de las reposiciones de fondos de cajas habilitadas que se tramitan tienen la cuenta justificativa de gastos y emitir el correspondiente informe.

Compromiso 4: Se efectuará un seguimiento y análisis de las incidencias detectadas, realizando recomendaciones y emitiendo el correspondiente informe.

B. Validación y firma de documentos contables.

Compromiso 1: La validación y firma del 100% de documentos contables, que se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde el siguiente a la entrada del expediente en el Servicio de Control Interno. En los casos en los que quede justificada la urgencia de tramitación del expediente, la validación y firma de

documentos contables se realizará en el plazo máximo de 1 día desde la entrada del mismo en el Servicio de Control Interno.

C. Emisión de informes:

Compromiso 1: La emisión de informes elaborados a petición del interesado se realizará en un plazo máximo de 30 días, contados desde el siguiente a la entrada de la solicitud en el Servicio de Control Interno.

Compromiso 2: Realizar el 50% de los informes generales y extraordinarios recogidos en el apartado II, “Relación de servicios prestados”.

D. Otros.

Compromiso 1: Informar al Rector sobre el Plan de Trabajo de Control Interno para cada ejercicio presupuestario con antelación a su inicio.

Compromiso 2: Llevar a cabo al menos tres actualizaciones de la página web del Servicio de Control Interno al año, para mantener actualizada la información recogida en la misma.

# IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Control Interno:

Indicadores asociados a compromisos de calidad:

Indicador A-1: Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo.

Indicador A-2: Número de expedientes recibidos y fiscalizados.

Indicador A-3: Porcentaje de reposiciones de fondos de cajas habilitadas que tienen cuenta justificativa de gastos.

Indicador A-4: Porcentaje de incidencias subsanadas.

Indicador B-1: Porcentaje de documentos validados y firmados dentro de plazo.

Indicador C-1: Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo.

Indicador C-2: Porcentaje de informes generales y extraordinarios realizados.

Otros indicadores:

1- Número de expedientes fiscalizados.

2- Número de incidencias detectadas.

3- Número de documentos validados y firmados.

4- Número de informes elaborados.

5- Número de actualizaciones de la página web.

## X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el Jefe de Servicio de Control Interno remitirá un informe a la persona usuaria, en el cual, se explicarán detalladamente las circunstancias que han causado dicho incumplimiento y las medidas adoptadas para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Así mismo, en su caso, se pedirán las disculpas oportunas por posibles perjuicios causados a la persona usuaria como consecuencia del incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta.

Las reclamaciones que se produzcan por esta causa, podrán dirigirse al Servicio de Control Interno a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal y como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

# XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

El personal que presta servicios en el Servicio de Control Interno de la Universidad de Jaén, asume como valores éticos de su labor la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad y el sigilo profesional y el servicio a los usuarios y usuarias. Además, en el desarrollo del trabajo diario, velarán porque los usuarios y usuarias y las personas que tramitan los expedientes sujetos a comprobación y verificación, sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Las dependencias del Servicio de Control Interno, ubicadas en el edificio D-3, Ciencias Sociales y Jurídicas, del Campus de Las Lagunillas, se encuentran incluidas en el Plan Integral de Accesibilidad de la Universidad de Jaén, y, por lo tanto, se pone a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria y otras posibles y potenciales personas usuarias, la información que les permite visualizar la situación de accesibilidad del Campus, consultando los recorridos accesibles de los viales, edificios y sus dependencias en el Sistema de Información de Medios Accesibles (SIGMA) en la página web http://www.accesigma.com.

Los valores indicados se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, mediante las recomendaciones que al efecto tiene publicadas la Universidad de Jaén.

# XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Servicio participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén, a través del compromiso por la calidad asumido por todos los integrantes del mismo, mediante escrito firmado al efecto. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

- ✓ Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la unidad en referencia al Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.
- ✓ Diseño e implantación de un plan de mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:

1) Plan de Comunicación.

2) Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.

3).Plan de gestión por procesos.

4). Plan de gestión por competencias.

5).Sistema de Cartas de Servicios.

6) Sistema de quejas y sugerencias.

- ✓ En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la unidad ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

El Reglamento del Servicio de Control Interno, aprobado por el Consejo de Gobierno en Sesión número 29, de 12 de junio de 2006, modificado por el Consejo de

Gobierno en Sesión número 7, de 25 de octubre de 2007, de obligado cumplimiento por tratarse de normativa interna, establece los principios del ejercicio del control interno, que son los siguientes:

1.- El personal que se integre en el Servicio de Control Interno actuará bajo la dependencia orgánica y funcional del Rector. La Gerencia, por delegación del Rector, podrá supervisar las labores de control interno y de auditoría que desempeñe.

2.- El Servicio de Control Interno, en el ejercicio de sus funciones, estará sometido a los principios de autonomía funcional, ejercicio desconcentrado y procedimiento contradictorio.

3.- Cuando la naturaleza del acto, documento o expediente lo requiera, el Servicio de Control Interno, en el ejercicio de sus funciones, podrá recabar directamente de los distintos órganos de la Universidad de Jaén los asesoramientos jurídicos y los informes técnicos que consideren necesarios, así como los antecedentes y documentos precisos para el ejercicio de sus funciones de control interno, con independencia del medio que los soporte.

El mencionado Reglamento del Servicio de Control Interno establece, asimismo, los deberes del personal controlador los cuales garantizarán la calidad del servicio prestado y que son:

1.- El personal que ejerza la función interventora o realice el control financiero, deberá guardar el debido sigilo con relación a los asuntos que conozca en el desempeño de sus funciones. Los datos, informes o antecedentes obtenidos en el ejercicio del control interno solo podrán utilizarse para los fines asignados al mismo. En los demás casos en que proceda legalmente el acceso a los informes de control, la solicitud de los mismos deberá dirigirse directamente al Rector, y/o por delegación al Gerente.

2.- Cuando en la práctica de un control se aprecie que los hechos acreditados en el expediente pudieran ser susceptibles de constituir una infracción administrativa o de responsabilidades contables o penales, se deberá poner en conocimiento del Rector

el cual, remitirá lo actuado al órgano competente para la iniciación de los oportunos procedimientos.

3.- En el ámbito de sus competencias previa solicitud dirigida al Gerente, emitirán los informes que recaben los Órganos de Gobierno de la Universidad, sobre ámbitos, unidades o asuntos determinados, los cuales tendrán naturaleza de informes extraordinarios.

El Servicio de Control Interno participa de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental de la Universidad de Jaén, promoviendo el ahorro energético en sus instalaciones, mediante el uso de sistemas eficientes energéticamente, uso racional de los medios disponibles y el reciclaje de papel, tóner de impresora y cualquier otro material resultante de la actividad del Servicio.

Así mismo, se llevan a cabo las actividades de prevención de riesgos y seguridad adoptados por la Universidad, a través del diseño de puestos de trabajo adaptados a las personas que los desempeñan, revisiones médicas periódicas, promoviendo un ambiente de trabajo con las condiciones físicas adecuadas, buen clima laboral, etc.

# XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada por el equipo constituido al efecto e integrado por Tomás García Lendínez (Jefe de Servicio), José Lara Delgado (Jefe de Negociado), Nuria Ortega Barrales (Jefa de Negociado) y Francisco Yélamos López (Gestor Base).

El Servicio de Control Interno, a través del Jefe de Servicio, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

A través de la dirección web indicada en este documento, se podrá obtener toda la información relativa a la gestión y seguimiento que el Servicio lleve a cabo sobre el sistema de gestión de Cartas de Servicios. Así mismo, a través de este medio de comunicación se puede tener acceso a información relativa a:

- ✓ Organigrama del Servicio
- ✓ Competencias desarrolladas.
- ✓ Proceso de evaluación.
- ✓ Actualización continua de la normativa que afecta a la prestación de servicios.
- ✓ Enlaces a documentos, páginas web, etc. que puedan resultar de interés para el seguimiento de la actividad del Servicio.
- ✓ Preguntas más frecuentes, en el cual, ordenado por temas, se resuelven las dudas más habituales planteadas al personal del Servicio de Control Interno, relativas a la interpretación de las distintas normas aplicables a la gestión del gasto en la Universidad de Jaén y que constituye un auténtico manual para la gestión diaria por parte de las distintas Unidades Administrativas con

asignación presupuestaria diferenciada dentro del Presupuesto de la Universidad de Jaén.

Tal y como se recoge en el apartado X “Aseguramiento de la Calidad”, el Servicio de Control Interno se ha comprometido y ha iniciado un proceso de mejora continua, basado en los principios de responsabilidad, profesionalidad y desarrollo de su personal, propiciándose en todo momento el buen clima laboral y el trabajo en equipo.

La planificación de las actuaciones a desarrollar, la gestión dirigida a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y usuarias y la formación del personal del Servicio para la consecución de los objetivos marcados, todo ello en consonancia con el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén, se configura como el eje central de la actividad y el quehacer diario.

El contacto prácticamente permanente con nuestros principales personas usuarias (órganos de gobierno y servicios del Área Económico-Patrimonial) nos aportan un flujo continuo de información relevante para el cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y para establecer las oportunas acciones de mejora.

Por último, y para poner fin a esta primera Carta de Servicios del Servicio de Control Interno de la Universidad de Jaén, poner de manifiesto, una vez más, el compromiso asumido por el propio Servicio y por todas y cada una de las personas integrantes del mismo, para conseguir que la mejora continua de nuestra actividad sea una realidad perfectamente apreciada por nuestros usuarios y usuarias.

Fecha de la primera edición: abril de 2009