

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE CONTROL INTERNO



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación del Servicio de Control Interno.....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	3
Misión del Servicio de Control Interno.....	4
Visión del Servicio de Control Interno.....	4
Servicios que presta	5
Información de contacto:.....	6
Normativa reguladora del Servicio de Control Interno.....	7
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio.....	8
Compromisos de calidad	8
Indicadores para el seguimiento de compromisos	10
Medios para dar a conocer la carta.....	11
Medidas de subsanación o compensación.....	11
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones	12
Formas de participación de los usuarios.....	12
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.	13



Identificación del Servicio de Control Interno

El Servicio de Control Interno es una unidad administrativa, integrada en los Servicios Centrales de la Universidad de Burgos y con una dependencia doble, jerárquica de la Gerencia y funcional del Rector.

El Servicio inició sus trabajos en 1997 y está formado por el Auditor Interno, responsable del Servicio, la Jefa de Sección de Control Interno y la Jefa de Negociado de Control Interno.

Mediante un Plan anual de actuación que aprueba el Rector, el Servicio de Control Interno planifica el conjunto de sus actuaciones auditoras y de fiscalización con el objetivo de determinar el cumplimiento eficiente de la normativa vigente en la gestión económica, financiera y contable en la Universidad de Burgos.

Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La definición y puesta en práctica de esta Carta de Servicio se ha tomado como un medio para:

- Informar y comunicar adecuadamente la misión del Servicio, las funciones y que servicios presta y a quién van dirigidos.
- Incrementar la eficacia y la transparencia de las actuaciones del Servicio.
- Mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés del Servicio.
- Promover estrategias de mejora continua en el funcionamiento del Servicio y en general, de la Universidad.

Esta Carta de Servicios sigue las pautas establecidas por la Norma UNE 93200:2008- Carta de Servicios- Requisitos, y la guía elaborada por la UBU a tal efecto.



Misión del Servicio de Control Interno

El Servicio de Control Interno promueve la mejora continua de la gestión económico-financiera de la Universidad, verificando el cumplimiento de los principios de legalidad, economía y eficiencia. Asimismo, ofrece opiniones y criterios profesionales sobre el sistema de control interno implantado en la Universidad para su gestión económica, financiera y contable, con el fin de mantenerlo operativo y eficiente.

Visión del Servicio de Control Interno

Queremos ser un Servicio muy profesional y competente, orientado a los usuarios, a los cambios y a la mejora, que impulse y contribuya con sus aportaciones el logro de la excelencia en la gestión universitaria y que constituya un referente en el ámbito de las Unidades de Auditoría Interna en las Universidades públicas españolas.



Servicios que presta

El Servicio de Control Interno, para el cumplimiento de sus fines y objetivos desempeña las siguientes funciones y servicios asociados a éstas:

- Fiscalizar y tramitar expedientes de contratación y de concesión de ayudas y becas
 - Fiscalizar expedientes de contratación y expedientes de ayudas y becas
 - Participar en mesas de contratación y comisiones de valoración
 - Asistir a recepciones de obras, suministros y servicios
- Supervisar y controlar la ejecución de determinados tipos de expedientes y gastos
 - Revisar cuentas de anticipo de caja fija y pagos a justificar
 - Revisar nóminas complementarias y otras nóminas
 - Controlar certificaciones de obras y servicios
 - Supervisar la gestión de la Tesorería de la Universidad
- Realizar trabajos de auditoría sobre determinados ámbitos de la gestión económica y financiera de la Universidad
 - Auditoría de la gestión de personal (nóminas y expedientes de personal)
 - Auditoría de expedientes de gastos no sometidos a otro tipo de control
 - Auditoría de la gestión de ingresos
- Elaborar informes específicos y resolver consultas sobre la gestión económica, financiera y contable de la Universidad a petición de los gestores universitarios
 - Informar los expedientes de modificaciones presupuestarias
 - Informar los expedientes de convalidación de gastos
 - Realizar informes específicos sobre aspectos concretos de la gestión económico-financiera y contable de la Universidad a petición del Rector, Vicerrectores o Gerente.
 - Elaborar informe sobre la Cuenta Anual de la Universidad
 - Resolver consultas sobre la gestión económico-financiera y contable de la Universidad



- Realizar el seguimiento de las recomendaciones y propuestas de mejora planteadas y de las incidencias detectadas
 - Realizar el necesario seguimiento para verificar la corrección de las incidencias detectadas y la aplicación de las propuestas y recomendaciones planteadas
- Informar sobre los trabajos realizados por el Servicio y sus resultados
 - Elaborar Memoria Anual

Información de contacto:

UNIVERSIDAD DE BURGOS

SERVICIO DE CONTROL INTERNO

Edificio de Administración y Servicios, 1ª Planta.

C/ Don Juan de Austria, nº 1

09001 Burgos

Teléfonos: 947 258 866 y 947 258 042

Fax: 947 258 754

E-mail: serv.controlinterno@ubu.es

Página web: <http://www.ubu.es/es/controlinterno>

Plano de ubicación:



Horario de atención presencial a los usuarios: de lunes a viernes de 9:00 horas a 14:00 horas.



También puede contactar con nosotros mediante teléfono, fax, correo electrónico o la web del Servicio.

Forma de acceso: el Servicio de Control Interno está situado en la planta primera del edificio de administración y servicios en los despachos 1-47 y 1-50.

Normativa reguladora del Servicio de Control Interno

Con carácter general, las principales normas que regulan el ejercicio de los trabajos de auditoría y fiscalización que realiza el Servicio de Control Interno de la Universidad de Burgos, son las siguientes:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León.
- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León.
- Acuerdo 262/2003, de 26 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Burgos.
- Normativa Económica y Financiera de la Universidad de Burgos, aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno en su sesión de 23 de junio de 2006, y publicada en el BOCYL de 28 de julio de 2006.
- Normas de Control Interno de la Universidad de Burgos, aprobadas por Acuerdo de la Junta de Gobierno en su sesión de 18 de julio de 2000 y publicadas en el BOCYL de 19 de octubre de 2000.

En la página web del Servicio, existe un apartado de normativa con enlaces a normativa general y específica, universitaria: <http://www.ubu.es/es/controlinterno/normativa>



Derechos y obligaciones del usuario del Servicio

Derechos:

- Recibir información de interés en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en esta Unidad.
- Formular sugerencias para la mejora del funcionamiento del Servicio.
- Presentar quejas por las posibles deficiencias que pudieran producirse, así como recibir contestación a las mismas.
- Participar en los procesos de evaluación de la Unidad mediante los sistemas que se habiliten al respecto y ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras conseguidas.
- Que por parte del personal del Servicio se respete la confidencialidad de la información de carácter personal.
- Ser objeto de una atención personalizada, directa, considerada y eficiente por parte de todo el personal del Servicio.

Obligaciones:

- Colaborar con el Servicio de Control Interno en el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Universidad
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.

Compromisos de calidad

El Servicio de Control Interno asume los siguientes compromisos de calidad en consonancia con las expectativas expresadas por sus usuarios:

- Fiscalizar y supervisar expedientes y gastos de forma fiable y precisa, con ausencia de errores y en los plazos esperados por los gestores.

Indicadores: porcentaje de errores cometidos en los informes emitidos.
plazo de emisión de los informes



- Realizar trabajos de auditoría sobre determinados ámbitos de la gestión económica y financiera de la Universidad conforme a las previsiones y plazos establecidos en el Plan Anual de Control Interno.

Indicadores: número de alegaciones aceptadas respecto de los informes provisionales emitidos
cumplimiento de los plazos establecidos en el Plan Anual de Control Interno

- Elaborar informes específicos y resolver consultas sobre la gestión económica, financiera y contable de la Universidad a petición de los gestores universitarios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Indicador: número de rectificaciones realizadas respecto de los informes emitidos o consultas resueltas

- Informar sobre los trabajos realizados por el Servicio y sus resultados a los gestores y responsables universitarios.

Indicador: cumplimiento del plazo establecido en el Plan Anual de Control Interno

- Realizar el seguimiento de las recomendaciones y propuestas de mejora planteadas y de las incidencias detectadas con el fin de promover la mejora continua y la excelencia.

Indicador: porcentaje de recomendaciones y propuestas de mejora planteadas y aceptadas por los gestores respecto de las planteadas a los gestores



Indicadores para el seguimiento de compromisos

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de errores cometidos en los informes emitidos	Nº de errores / Nº informes emitidos	< 1%	Auditor Interno	Anual	Registros en Excel de informes emitidos
Plazo de emisión de los informes de fiscalización	Nº días hábiles desde la fecha de recepción hasta la fecha de emisión	< 1 día hábil	Auditor Interno	Anual	Registros en Excel de informes emitidos
Plazo de emisión de los informes de anticipo de caja fija y pagos a justificar	Nº días hábiles desde la fecha de recepción hasta la fecha de emisión	< 2 día hábil	Auditor Interno	Anual	Registros en Excel de informes emitidos
Plazo de emisión de los informes de nóminas de comisiones de servicio	Nº días hábiles desde la fecha de recepción hasta la fecha de emisión	< 6 día hábil	Auditor Interno	Anual	Registros en Excel de informes emitidos
Plazo de emisión de los informes de nóminas complementarias	Nº días hábiles desde la fecha de recepción hasta la fecha de emisión	< 10 día hábil	Auditor Interno	Anual	Registros en Excel de informes emitidos
Porcentaje de alegaciones aceptadas en informes de auditoría	Nº de alegaciones aceptadas / Nº de alegaciones formuladas a los informes provisionales emitidos	< 50 %	Auditor Interno	Anual	Registros en Excel de informes de auditoría
Cumplimiento de los plazos establecidos en el Plan Anual de Control Interno	Nº de informes y memoria emitidos fuera de plazo / Nº de informes y memoria	< 15 %	Auditor Interno	Anual	Registros en Excel de informes de auditoría
Porcentaje de recomendaciones y propuestas de mejora aceptadas por los gestores respecto de las planteadas	Nº de recomendaciones y propuestas de mejora aceptadas por los gestores / Nº de recomendaciones planteadas	> 50 %	Auditor Interno	Anual	Registros en Excel de informes de seguimiento



El Servicio de Control Interno se compromete a incluir en la Memoria anual de actuaciones del servicio los resultados obtenidos de estos indicadores que, además, se comunicarán externa e internamente a través de la página web del Servicio.

Medios para dar a conocer la carta

El contenido de la presente Carta, así como los resultados obtenidos y las posteriores revisiones, serán comunicados a todos los usuarios directos del Servicio a través de correo electrónico. Así mismo, los datos y el contenido de la Carta estarán disponibles para su consulta por parte de la Comunidad Universitaria y, en general, por parte de la sociedad en la página web del Servicio.

Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el Servicio de Control Interno no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una queja o reclamación a través de los mecanismos para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Analizada la queja o reclamación, siempre que se confirme el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, se procederá de la siguiente forma:

- El Auditor Interno enviará una carta al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada.
- Posteriormente, se realizará un seguimiento para la subsanación de la deficiencia, comunicando el resultado al usuario reclamante.

El incumplimiento de los compromisos adquiridos no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración



Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

El Servicio de Control Interno dispone de varios mecanismos para recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones:

- Buzón de sugerencias: <http://www.ubu.es/es/controlinterno/consultas-sugerencias>
- Correo electrónico: serv.controlinterno@ubu.es
- Teléfono: 947 258 866 y 947 258 042
- Fax: 947 258754
- Atención personalizada mediante citas concertadas previamente.

El Servicio de Control Interno responderá a la queja o reclamación presentada en el plazo máximo de dos días laborables.

Formas de participación de los usuarios

Los usuarios de los servicios del Servicio de Control Interno pueden participar y colaborar en la mejora de los servicios mediante las siguientes fórmulas:

- Aportando sugerencias, quejas y felicitaciones (Buzón de sugerencias en la web del Servicio: <http://www.ubu.es/es/controlinterno/consultas-sugerencias>)
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción sobre el Servicio de Control Interno
- Aportando informaciones, datos y opiniones que consideren de interés a través del correo electrónico del Servicio: serv.controlinterno@ubu.es



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta carta de servicios fue elaborada por los miembros del Control Interno en el primer trimestre de 2012.

Su contenido fue revisado y ratificado por el Gerente de la Universidad de Burgos como responsable orgánico y por el Rector como responsable funcional del Servicio.

La Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos aprobó definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado "Indicadores para el seguimiento de compromisos" y a través del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se revisa cada dos años con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido por el Servicio de Inspección

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.

La metodología a utilizar en la revisión es similar a la seguida durante su elaboración.