

CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Oficina de Control Interno de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Oficina de Control Interno.

Esta carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Oficina de Control Interno a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Oficina de Control Interno adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno es una unidad funcional que depende del Rectorado.

I.II. Misión de la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno se sustenta en el Artículo 232 de los Estatutos de la Universidad de Granada. Comprometiéndose, a través, de la gestión económica y financiera del control y asesoramiento sobre la correcta utilización y destino de los recursos económicos y financieros de la Universidad de Granada proponiendo las recomendaciones que se consideren necesarias para la mejora de la transparencia, eficacia, eficiencia y economía en la gestión económico-financiera y patrimonial con el fin de asegurar que esta gestión se ajuste a las disposiciones aplicables en cada caso.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La Oficina de Control Interno es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Oficina de Control Interno

Las personas usuarias de los servicios que presta la Oficina de Control Interno, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Personándose en la Oficina de la Oficina de Control Interno
- A través de correo electrónico: ofcontrolinterno@ugr.es
- A través de la página Web de la unidad: <http://ofcontrolinterno.ugr.es/>
- A través de Buzón de sugerencias y quejas localizado en cada uno de nuestros servicios de manera física
- A través del apartado de “Dudas y Consultas” ubicado en la página web de la Unidad.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A la Oficina de Control Interno le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en la misma:

- **Fiscalización:**
 - Controlar, antes de la aprobación de los actos, los documentos y expedientes de la Universidad de Granada que den lugar al reconocimiento de derechos o a la realización de gastos; así como los ingresos y pagos que de ello se deriven.
 - Revisar e informar los expedientes de modificaciones presupuestarias.
 - Revisar e informar los expedientes de de contratación, en las fases inicial, de resolución y de ejecución.
 - Revisar e informar los expedientes de retribuciones extraordinarias.
- **Control financiero permanente:**
 - Controlar el grado de legalidad de los gastos excluidos de fiscalización previa, mediante la aplicación de técnicas de muestreo o auditoría.
- **Auditoría Pública:**
 - Emitir Informes de Auditoría Interna y realizar el seguimiento de las recomendaciones.
- **Asesoramiento:**
 - Asesorar y orientar a las unidades de la Universidad de Granada implicadas en la tramitación de gastos relacionados con la ejecución del presupuesto.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Oficina de Control Interno

Normativa General:

- 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.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- 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.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Ley 58/2003 de 17 de diciembre General Tributaria
- Orden Ministerial de 6 de mayo de 1994, que aprueba el Plan General de Contabilidad Pública. (B.O.E nº 120 de 20.05.94, rectificado por B.O.E. nº 143 de 16.06.94)
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre General Presupuestaria -Bases de ejecución del presupuesto de la UGR y sus anexos:
 - Anexo I: Catálogo de precios públicos.
 - Anexo II: Manual práctico para la liquidación y tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.
 - Anexo III: Guía rápida de tramitación de indemnizaciones por razón de servicio.
 - Anexo IV: Manual básico de normativa de contratación y de procedimientos para solicitud de inicio de Expedientes de Contratación.
 - Anexo V: Manual de aplicación de criterios contables.
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público
- Ley 33/2003 de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas
- 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 (IVA)
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.

Para otra normativa de referencia: <http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/normativa>

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

8. 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

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias de la Oficina de Control Interno, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de sugerencias y quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Oficina de Control Interno, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Oficina de Control Interno, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Oficina de Control Interno recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Oficina de Control Interno.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

**B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA
APLICABLE**

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por Oficina de Control Interno recogidos en esta carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Fiscalizar y emitir un Informe para al menos el 60% de los expedientes de contratación dirigidos a la Oficina de Control Interno.
2. Realizar al menos dos actuaciones de control financiero permanente al año.
3. Contestar en menos de 5 días hábiles el 85% de las solicitudes de asesoramiento dirigidas al formulario ubicado en <http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/dudas-consultas>
4. Realizar cada año al menos 1 jornada sobre gestión económica.

.....
II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta carta por la Oficina de Control Interno se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Oficina de Control Interno:

1. Porcentaje de expedientes de contratación con informe emitido.
2. Número de actuaciones de control financiero permanente.
3. Porcentaje de solicitudes de asesoramiento contestadas en plazo.
4. Número de jornadas de gestión económica realizadas.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

II.1. Horarios de atención al público.

De Lunes a Viernes: 9'00-14'00 horas.

II.2. Otros datos de interés:

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: "Docencia, investigación, mantenimiento de las instalaciones, servicios de administración y residencias"

La Oficina de Control Interno a fecha 27 de Diciembre de 2011 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001Calidad, por la entidad certificadora SGS, con nº ES11/11116.

Alcance: "Asegurar el control interno de la gestión económico-financiera de la Universidad de Granada"