

Informe de seguimiento de la carta de servicios

UNIDAD DE CONTROL INTERNO

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	Ejercicio 2021
Fecha del informe:	15/02/2022
Fecha del último informe:	26/11/2021



Universidad
Zaragoza

0. Actividad de la Comisión de calidad

En la primera reunión de fecha 10/02/2021 se acuerda que el responsable de cada tarea realice la medición de los indicadores establecidos y analice si las herramientas de medición han sido útiles. En la segunda reunión de fecha 15/02/2021 se valoran los resultados obtenidos y se plantean las mejoras a incorporar al informe.




Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	5
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	10/02/2021 y 15/02/2021

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Función interventora				
1. Emitir los informes de expedientes de contratación en el plazo máximo de 3 días hábiles.	% de informes emitidos en el plazo comprometido	80%	94%	Se trata de una tarea prioritaria para no retrasar plazos de expedientes.
2. Realizar recepción de suministros y obras en el plazo máximo de 8 días	% de recepciones realizadas en el plazo comprometido	80%	69%-79%	69% si se toman en cuenta todas las recepciones y 79% si se descuentan las que hubo incidencias a corregir o retrasos no imputables a la unidad por depender de otras unidades o personas, lo que retrasa los plazos.
3. Realizar fiscalización de los gastos centralizados en un plazo inferior a 10 días	% de fiscalizaciones realizadas en el plazo comprometido	80%	94%	
4. Revisar en devoluciones de ingresos al menos un 70% del importe total	Importe revisado	70%	70%	En 2021 el número de devoluciones ascendió a 3.304 registros, de las que se han revisado 1.206, que supusieron el 70% del importe total devuelto.
Control financiero permanente				

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
5. Realizar informe bienal de gastos descentralizados por muestreo	Informe si/no	Si	No. Parcialment e realizado.	Está realizado en versión borrador. Circunstancias internas de personal y cambio en el enfoque del informe no han permitido la revisión para versión definitiva.
6. Revisión de todos los DRN (derechos reconocidos netos) de importe superior a 3.000 €	Nº de ingresos superiores a 3.000 €	100%	100%	Con esta revisión se examina el 98% del importe de todos los DRN pendientes de cobro.
Auditorías				
7. Informe bienal sobre los estados anuales de Campus Iberus.	Informe si/no	Si	No. Parcialment e realizado.	Está realizado en versión borrador. Circunstancias internas de personal en la unidad no han permitido acabarlo en 2021.
Informes y otras actuaciones				
8. Entregar Memoria Anual de la unidad antes del 30 de junio del ejercicio siguiente.	Informe si/no	Si	No. Parcialment e realizado.	Se trata de la memoria de 2020 a entregar antes del 30 de junio de 2021. Se acaba en el primer trimestre de 2022. Incidencias de personal no han permitido cumplir el plazo.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 4	50%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 3	38%
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	12%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

En 2021 no se ha recibido ninguna.

3. Evaluación del cumplimiento de las mejoras propuestas en informe de seguimiento anterior (ejercicio 2020).

Acción	Descripción	Cumplimiento	Observaciones
Sustituir la herramienta de medición del compromiso 1 (informes de contratos en máx. 3 días)	La medición de los plazos de despachos de tareas no es posible, de momento, con Plyca. Se utilizará excel.	Sí	El uso de excel ha permitido hacer de forma rápida la medición del compromiso, no obstante es necesario un recordatorio para que todo el personal de la unidad rellene siempre las fechas de entrada y salida de las tareas.
Reducir el plazo de recepción de obras y suministros de 10 días a 8.	Tras el análisis de los datos es factible mejorar en este compromiso y agilizar la firma de las actas de recepción, lo que supone adelantar el plazo de pago a los proveedores.	No	El compromiso era llegar al 80% de actas de recepción firmadas en máx. 8 días y nos hemos quedado entre el 69% al 79%. Con los datos de 2020 nos pareció factible la mejora en el plazo, pero la realidad en 2021 es que algunas recepciones dependen de la disponibilidad del personal de las unidades receptoras, o se producen incidencias no imputables a la unidad que retrasan la firma del acta, por lo que habrá que revisar las fechas a tener en cuenta en estos casos para mejorar la medición
Mejorar herramienta de medición del compromiso 3 (fiscalización gasto documentos contables en máx. 10 días)	Se establece procedimiento para que entre auditores y puesto básico siempre figure anotada la fecha de fiscalización del gasto, que es la fecha en la que el auditor hace la primera revisión del expediente, y permite comprobar la rapidez en la realización del trabajo.	Sí	En algunos registros ha faltado de anotar la fecha de fiscalización del gasto, la herramienta es muy útil porque la medición es rápida, no obstante obliga a dedicar tiempo para anotar tanto por el auditor como por el puesto básico la fecha de revisión de los 2.090 documentos que han entrado este año.

Acción	Descripción	Cumplimiento	Observaciones
Introducir modificaciones en el plan de trabajo de 2021, para reorganizar las horas de dedicación a cada tarea.	Realizar un nuevo enfoque en las tareas que permita mejorar la planificación del trabajo de forma que, aún sujetos a las incidencias de personal que puedan surgir, sea factible cumplir el plan de trabajo en términos razonables.	Sí	En el plan de trabajo de 2021 se modifica la forma de control de la nómina para reducir carga horaria de dedicación a esa tarea y se sustituye la fiscalización de todos los documentos ADO por revisión sólo de los de más de 500 euros.

4. Acciones de mejora propuestas para 2022

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Seguir mejorando en la elaboración del Plan anual de trabajo para adecuar las tareas a realizar a las horas reales de dedicación disponibles.	El plan de trabajo de 2022 se intentará adaptar a la realidad de personal de la unidad, para que sea factible cumplir el plan en términos razonables.	Jefe de Unidad/ Auditores	01/04/2022	30/06/2022	Alta
Ir avanzando en análisis del trabajo de control a través del enfoque de riesgos.	Dirigir el control hacia aquellas áreas o tareas que pueden suponer un mayor riesgo de incumplimiento.	Jefe de Unidad	01/07/2022	31/12/2022	Media
Incentivar al nuevo personal de la unidad a realizar cursos de formación sobre la ley de contratos del sector público y normativa antifraude	El trabajo de fiscalización de contratos requiere tener una base formativa previa.	Jefe de Unidad	01/01/2022	30/06/2022	Media
Simplificar la realización de la memoria de la unidad, revisando para reducir los indicadores a medir.	Plantear una memoria más visual, de más fácil lectura, revisando la necesidad de seguir incorporando tantos datos cuantitativos, y la posibilidad de plantearla en términos más cualitativos.	Jefe de Unidad/ Auditores	01/01/2022	31/12/2022	Baja

5. Actualización de la Carta de servicios

No se plantea ninguna, puesto que se actualizó ya en fecha muy reciente, el 01/12/2021.