

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo	11-05-15 a 24-07-20
Fecha del informe:	15-09-2020
Fecha del último informe:	






1. Tabla de indicadores

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Tipo 1	Contabilización de documentos contables de Gastos centralizados en los 45 días siguientes desde su fecha de registro administrativo.	fecha obligación-fecha de registro	≤ 45	22,57	Se ha realizado una media entre el tiempo transcurrido desde la fecha de registro del documento hasta su contabilización.
	Contabilización de documentos contables de Ingresos centralizados en 20 días desde la elaboración de las Hojas de Cobro.	fecha registro justificante ingreso- fecha contabilización hoja cobro	≤ 20	26,1	Se ha realizado una media también por años desde 2016 resultando una progresiva reducción del plazo cada año que en 2019 paso a ser de 21,08. Se acaba de incorporar un nuevo efectivo como jefe de negociado de ingresos que permitirá cumplir este indicador
	Elaboración de las hojas de cobro 10 días desde el apunte bancario.	fecha contabilización hoja cobro – fecha traspaso ingreso	≤ 10	5,5	Se ha efectuado una media y la cifra se encuentra en los parámetros normales
	Revisión/aprobación de ACF y PJ en los 20 días siguientes a su recepción.	fecha finalización de revisión – fecha de registro	≤ 20	19,73	Se ha realizado una media entre los 4 últimos años, no obstante la cantidad de días se reduce en 3 si no tenemos en cuenta los plazos de cierre de ejercicio en los que hay un parón en la recepción de cuentas.
	Revisión y aprobación de liquidación de ingresos en los 20 días siguientes a su recepción	fecha revisión – fecha registro	≤ 20	27,81	Se ha utilizado la moda, la diferencia de número de días más común y luego se ha elaborado la media. Se acaba de incorporar un nuevo efectivo como jefe de negociado de ingresos que permitirá cumplir este indicador.
Tipo 2	Cumplimiento en plazo de las obligaciones fiscales y tributarias, modelos 111, 115,216, 303, 347, 190, 180, 296,390, 349, 182 e intrastat.	fecha calendario AEAT – fecha de presentación	≥ 0	100%	Cumplimiento de plazos.
	Elaborar los certificados de IRPF de actividades económicas antes de finales de febrero y remisión a los beneficiarios antes de finales de	Elaboración en plazo y remisión a los beneficiarios en plazo	100%	100%	Se ha realizado la elaboración en plazo con la remisión a los beneficiarios en su

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
	marzo				plazo correspondiente antes de finales de marzo.
	Elaboración del modelo 347 e información a los proveedores antes del 15 de febrero.	Cumplimiento de plazos	100%	100%	Cumplimiento de plazos
	Resolución en plazo de los requerimientos y notificación de la AEAT.	fecha de comunicación – fecha de recepción de notificación	≤ 10 días hábiles	5	Media de 5 días hábiles en la resolución de requerimientos, se observa en la web de la AEAT por fecha de los requerimientos.
Tipo 3	Cierre de la ejecución presupuestaria del ejercicio antes del 25 de febrero del año siguiente.	Cerrar en plazo	SI	100%	Se cierra antes de 25 de febrero del año siguiente
	Carga del presupuesto y comunicación a las unidades en 10 días hábiles desde su aprobación por el Consejo Social de la Universidad de Zaragoza.	Cargar en plazo	SI	100%	Se carga el presupuesto en plazo
	Elaborar y enviar el proyecto de Cuenta Anual para su aprobación antes del 30 de junio del año siguiente.	Remitir en plazo	100%	100%	Se remite en plazo antes del 30 de junio
	Cumplimiento de la presentación de los informes económicos y financieros solicitados por el Gobierno de Aragón y órganos de control interno y externo.	Presentar en plazo	100%	100%	Se presentan en plazo, siempre antes de los 10 días del mes siguiente

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 12	85 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 2	15 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	0 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Los usuarios del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria que desean presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, en la sede electrónica, mediante su depósito en los buzones establecidos para ello en el CIUR o mediante correo electrónico o postal dirigidos al Servicio.

Actualmente en el Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria a toda queja y sugerencia que es presentada por un usuario identificado, se le cursa 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, son 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 son comunicadas al usuario identificado en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

En el futuro se tiene la intención de que las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad, sean resueltas por el responsable del Servicio, comunicando al usuario identificado las medidas de subsanación que se expliciten en una futura Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales

En su mayoría las quejas que se reciben en el Servicio son acerca de la demora en realizar las devoluciones de ingresos, debido a que es un procedimiento que requiere de una cuidadosa fiscalización implicando a otras unidades, lo que conlleva un pequeño retraso en los procedimientos.

Otra de las quejas habituales es la demora en realizar los pagos a personal por nómina relativos a actividades de formación permanente. El motivo fundamental de dicho retraso es que no se ha implementado el control electrónico de dichos pagos vía la aplicación People para poder ganar tiempo y eficiencia, ya que desde que llega el impreso de solicitud implica a varios departamentos (estudios propios, Pas, control interno) y puede acumular retrasos.

3. Acciones de mejora propuestas

Dentro del marco inspirado por la carta de servicios, desde el Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria se propone promover la cualificación del personal como vía a la excelencia, actuar responsablemente, cumplir la legalidad contable, fomentar el compromiso con la propia misión del Servicio y de la Universidad y establecer mecanismos más útiles de comunicación, generando un compromiso en el personal con la satisfacción por el trabajo bien hecho.

Además, en el futuro, se propone establecer e implantar mecanismos de mejora continua adaptando el Servicio a las necesidades de los usuarios con un compromiso ético de actuación.

El personal que presta servicios en el Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria debe asumir como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

Además, en el desarrollo de su trabajo diario deben procurar que los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Las acciones de mejora que se proponen son las siguientes:

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Supervisión y aprobación de liquidaciones de ingresos descentralizados	Mejora del plazo de revisión y aprobación que actualmente no cumple los estándares de calidad. Se coordina una nueva estructura liderada por la nueva incorporación de Jefatura de Negociado de Ingresos	Jefe de Negociado de Ingresos	01/08/2020	31/12/2020	ALTA
Contabilización de documentos contables de Ingresos centralizados	Mejora del plazo de contabilización que actualmente no cumple los estándares de calidad. Se coordina una nueva estructura liderada por la nueva incorporación de Jefatura de Negociado de Ingresos	Jefe de Negociado de Ingresos	01/08/2020	31/12/2020	ALTA
Implementación procedimientos administración electrónica	Documento contable electrónico. Reducción de plazos de firma y procedimientos sin papel.	Jefe de Servicio Gestión Financiera y Presupuestaria	01/09/2020	31/12/2021	BAJA

4. Actualización de la Carta de servicios

El Servicio de Gestión Financiera mediante su Carta de Servicios actual manifiesta el compromiso por la calidad asumido por todos los integrantes de la unidad con un plan de comunicación y seguimiento de resultados, con el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y los compromisos asumidos.

En principio no se estima necesario realizar una actualización de la Carta de Servicios actual a corto plazo más allá de algunos pequeños añadidos que fueran necesarios en el futuro, como la introducción de un método oficial de respuesta a las quejas y sugerencias, la actualización de información de contacto con la situación actual de Covid, y los valores éticos del servicio.