

INSPECCIÓN DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS

La Gerencia de la Universidad, con fecha 18 de febrero de 2010, aprueba esta CARTA DE SERVICIOS en los formatos tríptico y documento base.

Estos documentos deben resultar un medio por el que la Universidad informa a los ciudadanos y usuarios, sobre las funciones y tareas que tiene encomendadas la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia, así como, sobre de los derechos concretos de los usuarios y de los compromisos asumidos por esta Unidad.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS

Denominación: Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia

Emplazamiento: Edificio "Convalecencia". Avenida Teniente Flomesta, 5. - 30003- Murcia

Ubicación: Planta baja.

Teléfonos: 868883504 / 868888670 / 868888736

Fax: 868883603

Correo electrónico: inspecser@um.es

Horario: 8:15 – 15:00 horas / 16:00 – 20:00 horas (dos tardes/semana)

2. FINES DEL SERVICIO

Con arreglo al artículo 129 de los Estatutos de la Universidad de Murcia, la Inspección de Servicios colaborará en el seguimiento y control de la actividad universitaria y, en su caso, en la instrucción de los expedientes disciplinarios.

Partiendo de ese precepto y de los acuerdos del Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia de: 19 de diciembre de 1995, 14 de abril del 2000, 9 de febrero del 2001 y 11 de abril del 2003; y del Consejo Social de la Universidad de Murcia de 21 de diciembre de 1995 y de 11 de junio de

2003, la Inspección de Servicios tiene asignadas, entre otras variadas y relevantes funciones, la de inspeccionar en materias propias de su competencia todos los Servicios, Unidades y Dependencias de la Universidad de Murcia.

Conforme a tales acuerdos, “El Rector de la Universidad de Murcia ejercerá la función inspectora sobre la organización y funcionamiento administrativo de todos los servicios, centros e instituciones dependientes de la Universidad de Murcia, especialmente en lo que se refiere a personal, procedimiento, régimen económico, instalaciones y dotaciones a través de la Inspección de Servicios Administrativos”.

De esta forma, la misión de la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia radica en la prestación de asistencia administrativa de toda índole, para el desempeño de la actividad inspectora que se encomienda al Rectorado, como máxima autoridad académica de la Universidad y responsable de su dirección, gobierno y gestión (artículo 42 de los Estatutos de la Universidad de Murcia).

Con este objetivo general, la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia se configura orgánicamente como un servicio administrativo de la misma, dependiente del Rector bajo la jefatura inmediata del Gerente.

En particular, a la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia le corresponden las siguientes funciones:

- 1) Inspeccionar en materias de su competencia todos los servicios y dependencias de la Universidad (institutos, escuelas, etc.).
- 2) Poner en conocimiento del Rector cualquier infracción del ordenamiento jurídico que se produzca en el ámbito de la Universidad de Murcia.
- 3) Practicar, cuando se determinen, los actos de investigación para las reclamaciones formuladas por los ciudadanos en relación con el funcionamiento de la Administración Universitaria y proponer a quien corresponda, por conducto del Gerente, las medidas oportunas cuanto de dichas reclamaciones puedan comprobarse deficiencias en la actuación administrativa.
- 4) Informar al Rector del rendimiento del Personal de Administración y Servicios (PAS) y formular cuantas sugerencias se estimen necesarias para mejorar su eficacia.

- 5) Proponer al Rector la incoación de expedientes disciplinarios al personal de la Universidad en caso de incumplimiento de sus obligaciones.
- 6) Contribuir a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de la Universidad, proponiendo la adopción de las medidas necesarias para el impulso y coordinación de los servicios y la unificación de criterios derivados de la función inspectora.
- 7) Ejercer las funciones de evaluación y control de la eficacia de resultados en relación con los objetivos propuestos, así como la evaluación del funcionamiento de los servicios administrativos y de apoyo dependientes de la Gerencia.
- 8) Gestionar y tramitar las sugerencias y quejas presentadas a través del "*Buzón del Universitario*", del "*Libro de sugerencias y quejas*" o de cualquier otro procedimiento, de acuerdo con su normativa específica, y emitir informe anual.
- 9) Velar por el cumplimiento de las normas del documento "*Desarrollo del acuerdo sobre jornadas y horarios del PAS de 14 de abril de 2000*", así como formular estadísticas trimestrales al respecto.

3. PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

Por su propia naturaleza, la Inspección de Servicios desarrolla tareas que están esencialmente ligadas al apoyo y la asistencia técnica y administrativa a favor y bajo la dependencia del Rectorado y de la Gerencia de la Universidad y, de forma mediata, de otros órganos de gobierno de la misma.

No obstante esta característica de servicio volcado en los aspectos de organización y de actividad administrativa, la Inspección de Servicios realiza, así mismo, acciones que tienen como demandantes o como destinatarios directos a las personas que integran la Comunidad Universitaria (alumnos, PDI y PAS), y aun a terceros, como sucede, por ejemplo, con la tramitación y gestión de sugerencias y quejas.

Con arreglo a las funciones expuestas, los principales servicios que presta la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia pueden ser referidos en dos grandes apartados:

- 1) Servicios de índole administrativa interna a favor de los órganos de gobierno de la Universidad de Murcia.

- ✓ Asistencia a favor del Rectorado y de la Gerencia para la evaluación o análisis del rendimiento de los servicios administrativos de la Universidad, propuesta de mejora de su eficacia y de su calidad.
- ✓ Inspeccionar la actuación y funcionamiento de los Centros, Departamentos y Servicios de la Universidad verificando el cumplimiento de las normas que regulan su ámbito competencial.
- ✓ Analizar la estructura de las unidades administrativas y colaborar en la evaluación del rendimiento, así como evaluar el desempeño del personal, cuando le sea encomendado, formulando -en su caso- propuestas de reorganización o de reasignación de efectivos.
- ✓ Colaborar en el estudio de los procedimientos de actuación administrativa para la simplificación, agilización y transparencia.
- ✓ Verificar el desarrollo y cumplimiento de planes de actuación y cartas de servicios así como el ajuste de sus resultados a los objetivos y compromisos previstos.
- ✓ Participar en el desarrollo de programas de calidad y en su evaluación, proponiendo la adopción de las medidas necesarias para el impulso y coordinación de los servicios y la unificación de criterios derivados de la función inspectora.
- ✓ Elevar a los Órganos de gobierno universitarios las propuestas de mejora emanadas de la actuación inspectora.
- ✓ Elaborar la memoria anual sobre las actividades llevadas a cabo en el desarrollo de sus funciones.

2) Servicios que, sin perjuicio de su vínculo con la gestión administrativa, tienen como destinatarios inmediatos a las personas ligadas a la Universidad de Murcia e, incluso, a otros ciudadanos.

- ✓ Contribuir al objetivo de respeto y garantía de los derechos legítimos de las personas ligadas a la Universidad de Murcia por parte de los centros, departamentos y servicios de la misma, atendiendo y dando el curso debido a las denuncias o reclamaciones referidas al funcionamiento de aquellos y comprendidas en el ámbito de actuación propio de la Inspección de Servicios.
- ✓ En particular, verificar y efectuar el seguimiento de las quejas o reclamaciones y sugerencias que se presenten a través de los medios previstos en la Universidad, así como las actuaciones y

respuestas de los responsables de Centros, Departamentos y Servicios, colaborando con estos en la resolución correspondiente y, singularmente, con el Defensor del Universitario.

- ✓ Atención de consultas y peticiones de información y orientación formuladas relacionadas con el funcionamiento en general de la Universidad y con los derechos y deberes de los integrantes de la Comunidad Universitaria.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las obligaciones del personal de la Universidad y examinar, en su caso, actuaciones presuntamente irregulares en el desempeño de sus funciones, así como verificar el cumplimiento de los deberes alumnos y proponer la adopción de las medidas oportunas.
- ✓ Colaborar en el desarrollo de fórmulas de resolución convencional de conflictos a través de la conciliación y la mediación y, de modo particular, procurando -en su caso- la asistencia requerida por el Defensor del Universitario.
- ✓ Colaborar en la instrucción de los expedientes disciplinarios que se acuerde incoar a los miembros de la comunidad universitaria, así como en la tramitación de los expedientes de información reservada que se le encomienden.

4. DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA

1) Sugerencias, quejas y reclamaciones

Derecho a una respuesta congruente con el contenido de la sugerencia, queja o reclamación formulada.

Derecho a una respuesta en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la sugerencia, queja o reclamación.

Entrega de acuse de recibo, en su caso.

Elección del sistema para obtener respuesta.

Las sugerencias, iniciativas o quejas podrán ser presentadas de forma anónima.

Tratamiento de los datos proporcionados con arreglo a la Ley Orgánica 15/1999 (fichero creado por resolución rectoral de 11 de septiembre de 2008. BORM 252/2008, de 29 de octubre) y derechos de los usuarios

conforme al artículo 5 y concordantes de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2) Expedientes disciplinarios

Derechos previstos en las normas legales y reglamentarias aplicables. En esencia, audiencia, contradicción, respeto de la presunción de inocencia, vista de expediente y obtención de copias, etc.

3) Fórmulas de resolución convencional de conflictos

Derecho a instar de los órganos universitarios competentes la mediación o la conciliación para resolver conflictos interpersonales mediante la prestación de servicios especializados.

4) Atención de consultas y peticiones de información y orientación

Derecho a obtener una respuesta adecuada y en el plazo más breve que sea posible.

5. RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

Legislación universitaria general: Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y disposiciones de desarrollo.

Estatutos de la Universidad de Murcia, aprobados por Decreto 85/2004, de 27 de agosto (BORM 207/2004, de 6 de septiembre).

Legislación administrativa general: Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y disposiciones de desarrollo.

Legislación general en materia de empleo público: Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público EBEP; Ley del Estatuto de los Trabajadores, cuyo vigente texto refundido fue aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo.

Reglamentos disciplinarios: Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios del Estado, aprobado por Real Decreto 33/1986, de 10 de enero; Reglamento de Disciplina Académica, aprobado por Decreto de 8 de septiembre de 1954.

Reglamento regulador del libro de sugerencias y quejas y del buzón del universitario, aprobado por acuerdo de la Junta de Gobierno de la Universidad de Murcia, en sesión de 9 de febrero de 2001.

Reglamentos organizativos internos de la Universidad de Murcia.

6. COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- Formulación de plan de actuación de la Inspección de Servicios, ejecución, evaluación posterior y propuestas.

2.- Elaboración de reglamento de régimen interno de la Inspección de Servicios (artículo 129 de los Estatutos de la Universidad de Murcia).

3.- Sugerencias, iniciativas y quejas.

Objetivo: plazo máximo de un mes para formulación de respuesta.

Objetivo: plazo medio de 10 días para formulación de respuesta.

Elaboración de memoria anual y publicación en la web corporativa.

4. Incorporación de nuevas tecnologías para la formulación de los informes y la sustanciación de los expedientes bajo la responsabilidad de la Inspección de Servicios.

5. Actualización semestral de la web de la Inspección de Servicios.

Responsable de la carta de servicios. Jefe de Inspección de Servicios.

Murcia, abril de 2010