



REGLAMENTO DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA.

El título V de la Ley Orgánica 6/2002, de 21 de diciembre, de Universidades, al regular la evaluación y acreditación de éstas establece que la promoción y la garantía de la calidad de las universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos, entre otros, la medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad, además de la mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades.

Aunque los objetivos reseñados van dirigidos a la evaluación, certificación y acreditación de las enseñanzas universitarias, las actividades docentes, investigadoras y de gestión, así como las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior, que corresponde llevar a cabo a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y a los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determine, en el ámbito de sus respectivas competencias, las universidades deben contar, para alcanzar esos objetivos, con las estructuras administrativas y técnicas que sean necesarias para garantizar la mejora continua de sus servicios y la promoción de su calidad, mediante una actividad transparente, basada en la valoración objetiva del funcionamiento de los citados servicios y la realización de propuestas y recomendaciones de mejora.

Con esta finalidad se crea la Inspección de Servicios de la Universidad de Málaga, cuya misión principal es garantizar la supervisión del funcionamiento de los servicios universitarios, que deben ser gestionados de manera eficaz y eficiente, de acuerdo con los recursos disponibles.

Por otra parte, y buscando una referencia legal más precisa que justifique la necesidad de su creación, aunque circunscrita más a aspectos de control de los servicios universitarios, el artículo 16.1 del Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, al regular el régimen del Profesorado universitario, determina que se constituirá en cada Universidad un servicio de inspección para inspeccionar el funcionamiento de los servicios y colaborar en las tareas de instrucción de todos los expedientes disciplinarios y el seguimiento y control general de la disciplina académica.

En cualquier caso, tanto en su función de control, como en la de supervisión y mejora del funcionamiento de los servicios universitarios, en aras de garantizar una mayor calidad de éstos, la inspección de servicios ha de actuar de acuerdo con un Plan de Actuaciones Inspectoras, que se realizará con carácter anual.



Finalmente, es de destacar la labor de seguimiento del funcionamiento de los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades inspeccionadas, que llevará a cabo la Inspección de Servicios, después de realizar las correspondientes inspecciones, y que constituye el medio más idóneo para determinar la eficacia de la actuación inspectora como impulsora de la calidad.

En virtud de todo lo cual, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga, a propuesta del Consejo de Dirección, en reunión celebrada el día 1 de diciembre de 2010, aprueba las siguientes normas:

CAPÍTULO I. NATURALEZA, FINALIDAD Y FUNCIONES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS.

Artículo 1. Naturaleza, finalidad y ámbito de aplicación.

1. La Inspección de Servicios de la Universidad de Málaga ejercerá sus funciones sobre todos los centros, departamentos, servicios y unidades dependientes de la Universidad de Málaga, así como respecto a todo su personal, tanto docente e investigador, como de administración y servicios.

2. La misión fundamental de la Inspección de Servicios será la de velar por el correcto funcionamiento de los servicios y llevar a cabo el seguimiento y control general de la actividad universitaria, todo ello sin perjuicio de las competencias que corresponden a la Comunidad Autónoma de Andalucía y al Estado en materia de inspección. En todo caso, la Inspección de Servicios actuará teniendo como objetivo la calidad de los servicios de la Universidad de Málaga, la búsqueda de las mejores prácticas y la excelencia de los mismos.

Artículo 2. Dependencia.

1. La Inspección de Servicios dependerá directamente del Rector/Rectora y gozará de la necesaria autonomía funcional para poder llevar a cabo sus actuaciones en el ámbito de la Universidad. En tal sentido, la actuación de la Inspección de Servicios se basará en el Plan de Actuaciones Inspectoras que, oído el Consejo de Gobierno, aprobará anualmente el/la Rector/ Rectora, sin perjuicio de cuantas otras actuaciones extraordinarias puedan serle encomendadas por el/la mismo/a.

2. Para el cumplimiento de sus fines la Inspección de Servicios actuará con total independencia respecto a las autoridades y de los servicios cuyo funcionamiento supervise.

Artículo 3. Medios materiales y personales.

1. La Inspección de Servicios dispondrá de los recursos humanos y materiales que resulten necesarios para el adecuado ejercicio de sus competencias.



2. La Inspección de Servicios dispondrá de una consignación presupuestaria propia, que será fijada en los Presupuestos Generales de la Universidad, y que se gestionará a través de la correspondiente unidad de gastos propia.

3. Para el adecuado funcionamiento de la Inspección de Servicios contará con una ubicación propia en las dependencias de la Universidad de Málaga.

Artículo 4. Funciones de la Inspección de Servicios.

Corresponde a la Inspección de Servicios, en concordancia con su misión de garantizar la calidad de los servicios de la Universidad de Málaga, el ejercicio de las siguientes funciones, referidas tanto al personal docente como al personal de administración y servicios:

a) La supervisión de las actividades y funcionamiento de cada uno de los centros, departamentos, servicios o unidades de la Universidad de Málaga en sus aspectos estructural, funcional y administrativo, al objeto de lograr el cumplimiento de las normas vigentes que les sean aplicables.

b) La comprobación del cumplimiento de las obligaciones del personal docente y del personal de administración y servicios de la Universidad de Málaga.

c) La vigilancia de la correcta adecuación del servicio inspeccionado a las normas, procedimientos y plazos que lo regulan.

d) El estudio y valoración del funcionamiento de los centros, departamentos, servicios y unidades de la Universidad de Málaga y formulación, en su caso, de las oportunas propuestas.

e) La instrucción de expedientes informativos y disciplinarios en su caso.

Artículo 5. Potestades de la Inspección de Servicios.

1. Para el ejercicio de las funciones encomendadas en el presente Reglamento, el personal de la Inspección de Servicios estará facultado para acceder libremente en cualquier momento, tras exhibir la acreditación formal, y sin necesidad de previa notificación, a todos los espacios de los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades sujetos a las prescripciones del presente Reglamento.

2. El personal de la Inspección de Servicios también podrá entrevistarse particularmente con el personal adscrito al Servicio objeto de inspección, así como con las personas usuarias del mismo, y realizar las actuaciones que sean precisas para cumplir las funciones asignadas.



3. El personal de la Inspección de Servicios tendrá acceso a toda la documentación de los Organismos y dependencias inspeccionados, de acuerdo con la legislación vigente que sea de aplicación, debiendo respetarse, en cualquier caso, el derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen que garantiza el artículo 18 de la Constitución Española y lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos.

Artículo 6. Deber de colaboración.

1. En el marco del deber de colaboración, el personal de la Inspección de Servicios, procurando interferir lo mínimo posible en el normal desenvolvimiento de los servicios inspeccionados, podrá solicitar el auxilio de los responsables de las unidades inspeccionadas en orden a la realización de trabajos preparatorios, tales como la obtención previa de datos y antecedentes, extracción de expedientes, ordenación de documentación, etc., así como, en su caso, la asignación provisional de personal de apoyo para estas labores.

2. Todos los miembros de la Comunidad Universitaria están obligados a comparecer ante la Inspección de Servicios personalmente o por escrito, en los términos acordados por ésta, cuando sean requeridos para el proceso de investigación de las actuaciones.

3. Cuando las actuaciones a realizar requieran un particular esfuerzo de los organismos, dependencias o servicios inspeccionados y pudieran ocasionar alguna interferencia en los mismos, se acordarán las actuaciones con la antelación y precauciones precisas para minimizar sus eventuales repercusiones.

4. Los responsables de las unidades inspeccionadas habilitarán los locales y medios necesarios para el desarrollo del trabajo de la Inspección de Servicios, de acuerdo con las disponibilidades.

Artículo 7. Identificación.

El personal de la Inspección de Servicios estará obligado a acreditarse como tal ante el personal objeto de las actuaciones de inspección, para lo cual contará con la credencial correspondiente.

Artículo 8. Indemnidad.

El personal de la Inspección de Servicios no podrá ser sancionado o expedientado por causa de las opiniones, recomendaciones o informes que manifieste o elabore en el ejercicio de su función.

Artículo 9. Confidencialidad.

1. Las tareas que realice el Director de la Inspección de Servicios, así como el resto del personal adscrito a la misma, en el desempeño de sus funciones,



comprendidos los informes, testimonios y actuaciones que obren en cada expediente, así como su tramitación, tienen carácter confidencial y están sujetos a reserva por parte de todos los componentes del Servicio de la Inspección, y de todas las personas u órganos que sean parte de la actuación.

2. La información recibida en el curso de las actuaciones llevadas a cabo por el personal de la Inspección de Servicios estará sometida al deber de sigilo, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes sobre la denuncia de hechos delictivos, o en la legislación sobre régimen disciplinario en los empleados públicos. A este respecto, de las actuaciones del personal de la Inspección de Servicios se pueden derivar las correspondientes comunicaciones al/la Rector/Rectora, relacionadas con la posible incoación de expedientes informativos o disciplinarios.

CAPÍTULO II. DE LA ESTRUCTURA.

Artículo 10. De la Estructura, nombramiento y cese.

1. La Inspección de Servicios estará dirigida por un Director, a quien asistirá el servicio administrativo denominado actualmente de Evaluación y Auditoría, compuesto por el número de Inspectores y el personal administrativo que se determine en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad de Málaga.

2. Los inspectores/as de servicios serán funcionarios públicos del cuerpo o escala para el que se requiera la titulación de Graduado/a o equivalente, y su número, y perfil de competencias necesario, características y retribuciones serán las que se determinen en las correspondientes relaciones de puestos de trabajo.

3. El nombramiento y cese del Director de la Inspección de Servicios corresponderá a al/la Rector/ Rectora de la Universidad de Málaga, quien dará cuenta al Consejo de Gobierno. El Director de la Inspección de Servicios será designado entre miembros de la Comunidad Universitaria que tengan la condición de funcionarios del Subgrupo A1, atendiendo a su trayectoria profesional y experiencia en el ámbito universitario y recibirá el mismo tratamiento que un Vicerrector/a en cuanto a protocolo y dispensa docente en su caso.

Artículo 11. Competencias del Director de la Inspección de Servicios.

Al Director de la Inspección de Servicios de la Universidad de Málaga le corresponden las siguientes competencias:

a) Dirigir, coordinar y supervisar la actuación de la Inspección de Servicios y de su personal.



- b) Elaborar anualmente el Plan de Actuaciones Inspectoras y la Memoria Anual relativa a las actividades de la Inspección de Servicios.
- c) Practicar las inspecciones extraordinarias que le sean encomendadas por el/la Rector/ Rectora.
- d) Designar al personal inspector que deba actuar en cada una de las acciones inspectoras.
- e) Formular propuestas en orden a la mejora continua de los servicios de la Universidad de Málaga.
- f) Asistir a las reuniones y comisiones en las que, por razón de su naturaleza, sea pertinente su presencia.
- g) Informar periódicamente al/la Rector/Rectora sobre el desarrollo de las actuaciones de la Inspección de Servicios, quien a su vez informará al Consejo de Gobierno.
- h) Elevar al/la Rector/ Rectora los informes, actas y propuestas que elabore la Inspección.

CAPÍTULO III . DE LA PROGRAMACIÓN Y TÉCNICAS DE INSPECCIÓN.

Artículo 12. Planificación de las actuaciones y programación anual.

1. Sin perjuicio de las actuaciones extraordinarias que puedan serle encomendadas por el/la Rector/Rectora, las actuaciones de la Inspección de Servicios estarán sujetas al principio de planificación, sometiéndose anualmente a un Plan de Actuaciones Inspectoras, que reflejará las actuaciones ordinarias previstas para el respectivo ejercicio.
2. El Plan de Actuaciones Inspectoras incluirá los programas, actividades, objetivos y, en su caso, órganos o servicios que serán objeto de controles ordinarios a lo largo del año, así como los criterios a seguir en dichas inspecciones.

Artículo 13. Aprobación del Plan de Actuaciones Inspectoras.

1. Anualmente, el Director de la Inspección de Servicios elaborará un plan de actuaciones inspectoras para su aprobación, si procediese, por el Rector/Rectora, una vez oído el Consejo de Gobierno.
2. El mencionado Plan de Actuaciones Inspectoras, que se hará público, se referirá, preferentemente, al curso académico. No obstante lo anterior, la Inspección de Servicios, podrá llevar a cabo actuaciones extraordinarias, no



previstas en el Plan de Actuación, que pueden serle encomendadas específicamente o genéricamente por el/la Rector/Rectora como consecuencia de quejas, reclamaciones o hechos sobrevenidos que puedan afectar de forma significativa al normal funcionamiento de las actividades o servicios universitarios.

3. El Plan de Actuaciones Inspectoras se confeccionará de acuerdo con las propuestas y sugerencias que hagan los distintos Órganos de Gobierno en el ámbito de sus competencias, así como las directrices y prioridades que señale el/la Rector/Rectora y aquellas necesidades que puedan derivarse de sugerencias, reclamaciones y quejas formuladas por los beneficiarios o usuarios de las actividades o servicios universitarios, debiendo ser oídos los órganos de representación de los trabajadores.

Artículo 14. Técnicas de actuación inspectora.

1. El personal de la Inspección de Servicios, en el ejercicio de sus funciones de inspección, utilizará en toda su amplitud las técnicas que resulten más adecuadas en cada caso para el mejor desarrollo de las funciones inspectoras.

2. Dichas técnicas comprenderán, según los casos, la realización de verificaciones presenciales de todo tipo de expedientes, informes, documentos y actuaciones; el contraste y análisis de la información disponible en los sistemas informatizados o convencionales; el seguimiento y la evaluación de programas; el establecimiento de mecanismos de control permanente a distancia de la gestión; la realización de estudios estadísticos; el desarrollo de entrevistas personales y, en general, cualquier otra técnica apropiada a los fines perseguidos en cada específica actuación.

3. Las actuaciones y técnicas utilizadas deben permitir la emisión de informes fundamentados y razonados sobre la eficacia alcanzada en el cumplimiento de los objetivos de los planes y programas de actuación; la eficiencia, calidad y agilidad obtenidas en el desarrollo de la gestión analizada y la adecuación de la actuación del servicio inspeccionado a las normas, procedimientos y plazos que la regulan, así como la idoneidad de las decisiones tomadas, procesos seguidos y medios utilizados y, en general, sobre el adecuado desarrollo de las funciones encomendadas al servicio inspeccionado y la posible actuación irregular de su personal.

CAPÍTULO IV.- DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN.

Artículo 15. Iniciación de las actuaciones.

1. Las actuaciones formales de las inspecciones se iniciarán mediante orden de servicio del Director de la Inspección de Servicios, que determinará el contenido



o ámbito y alcance de las mismas, el o los responsables de su realización, así como aquellos otros extremos que se entienda preciso consignar en aquélla.

2. El Director de la Inspección de Servicios podrá ordenar, en cualquier momento, la interrupción, temporal o definitiva, de las actuaciones de inspección, así como la modificación en cualquiera de sus extremos de las respectivas órdenes de servicio.

3. De las órdenes de servicio se dará traslado al responsable o responsables de los servicios objeto de inspección antes de la iniciación de las actuaciones, y al Decano o Director del respectivo Centro en su caso, salvo cuando en la propia orden de servicio se excluya expresamente este trámite por tratarse de actuaciones que requieran de reserva.

4. El personal de la Inspección de Servicios, que lleve a cabo las actuaciones de inspección, comunicará al Director de la Inspección de Servicios tanto el día de comienzo como el de finalización de las correspondientes visitas de inspección.

Artículo 16. Principios de actuación.

1. Las actuaciones de inspección se ajustarán, en cuanto a su objeto y contenido, a las especificaciones de la respectiva orden de servicio, salvo cuando la misma sea de carácter genérico. No obstante, el Director de la Inspección de Servicios podrá actuar en relación con otras materias distintas cuando, en el curso de las comprobaciones, aprecie en la unidad objeto de inspección la posible existencia de irregularidades que se considere necesario esclarecer, siempre que ello no vaya en perjuicio de los objetivos asignados a las actuaciones en curso.

2. La actuación inspectora debe efectuarse en presencia del titular del centro o servicio, o persona en quien delegue.

3. Las actuaciones de inspección deberán obtener elementos de convicción suficientes y relevantes para sustentar las opiniones, conclusiones y propuestas alcanzadas, debiéndose obtener las copias y documentos de trabajo precisos para respaldar las observaciones y conclusiones contenidas en los informes.

4. Las actuaciones inspectoras se podrán realizar en uno o varios actos o momentos, ya se trate de visitas, peticiones de información o cualquier otra actuación indagatoria o de estudio o análisis, sin que ello perjudique la unidad de las mismas. Si por cualquier causa fuere precisa la interrupción, temporal o definitiva, de las actuaciones, se comunicará dicho extremo al responsable de los servicios afectados.

5. En cualquier caso, se respetarán los principios contenidos en la legislación vigente y muy especialmente los de legalidad, eficacia y eficiencia, publicidad, contradicción y audiencia al interesado.



6. La Inspección de de Servicios podrá realizar actuaciones inspectoras en su propia sede, mediante reuniones de trabajo, entrevistas personales o recepción y análisis de datos o documentos que al efecto se soliciten.

7. La Inspección de Servicios conservará y custodiará durante el plazo de cuatro años, a contar desde la fecha del informe correspondiente la documentación referente a la actuación inspectora realizada, incluidos los documentos que incluyan las pruebas y el soporte de las conclusiones que consten en el informe.

Artículo 17. Tramitación.

1. Si en el curso de las actuaciones se llegase a conclusiones sobre materias específicas merecedoras de la elaboración de informes o propuestas previas, provisionales o urgentes, se cursarán éstos por el mismo procedimiento que los informes de inspección de los servicios, sin perjuicio de su posterior integración en los informes definitivos.

2. Cuando se trate de problemas de importancia que requieran una atención de intensidad o dedicación especial, el Inspector deberá recabar de su superior la modificación o complementación de la orden de servicio correspondiente o el acuerdo de iniciación de una actuación separada.

3. Cuando en el curso de cualquier actuación inspectora se detecten problemas de particular gravedad que requieran, a juicio del personal inspector, corrección urgente, se aplicarán las siguientes reglas:

a) Se pondrá formalmente en conocimiento del titular del órgano sometido a inspección, el cual adoptará bajo su responsabilidad las medidas oportunas.

b) Sin perjuicio de lo anterior, el personal inspector comunicará inmediatamente dichos extremos y formulará la correspondiente propuesta al Director de la Inspección de Servicios a los efectos que resulten procedente.

c) Se dará traslado de lo acordado al titular del centro del que dependa funcionalmente el órgano inspeccionado.

Artículo 18. Finalización de las inspecciones.

1. Ultimadas las comprobaciones materiales en visitas de inspección, el personal inspector comunicará dicho extremo al responsable de la unidad inspeccionada, exponiéndole verbalmente los problemas más importantes observados e intercambiando información sobre cuantas cuestiones de interés quieran suscitar ambas partes.

2. Podrá prescindirse de la actuación anterior cuando se haya excepcionado expresamente en la orden de servicio, sea irrelevante por la naturaleza de las



actuaciones realizadas o se carezca en dicho momento de conclusiones suficientemente elaboradas sobre los hechos analizados.

3. La finalización material de las visitas no será obstáculo para la solicitud de información complementaria a las unidades inspeccionadas en la fase de elaboración de informes, e incluso para la realización de las comprobaciones complementarias a que hubiere lugar.

Artículo 19. Actas de Inspección.

1. Una vez efectuadas las comprobaciones e investigaciones oportunas de todas las inspecciones deberá redactarse acta, en la que el personal inspector haga constar, como mínimo, los siguientes extremos:

- a) Fecha, hora y lugar de las actuaciones.
- b) Identificación del personal inspector actuante.
- c) Identificación del centro, departamento, servicio o unidad inspeccionada y de la persona ante cuya presencia se efectúa la inspección.
- d) Descripción de los hechos, circunstancias concurrentes y presuntas infracciones cometidas en su caso, incluyendo una reseña de la documentación pertinente examinada y haciendo constar el precepto que se entiende vulnerado.

2. El responsable de la unidad inspeccionada podrá solicitar que consten en el acta las manifestaciones que considere oportunas. De la citada acta se le entregará una copia, así como a aquellos que puedan considerarse como interesados en el procedimiento.

TÍTULO V. DE LOS INFORMES Y DE LA MEMORIA ANUAL.

Artículo 20. Informe de la Inspección.

1. Los informes de la Inspección de Servicios que documentan el resultado de sus actuaciones contendrán como mínimo:

- a) La especificación de los objetivos y del ámbito funcional y territorial de las actuaciones, el Inspector actuante o los integrantes del personal inspector, la descripción de la metodología de trabajo utilizada y el calendario de las actuaciones.
- b) La descripción, medición, análisis y evaluación de todas las materias, procedimiento y actuaciones objeto de inspección.
- c) Las conclusiones del informe.



2. La Inspección de Servicios podrá formular cuantas propuestas de mociones a los Servicios consideren necesarias o convenientes, conteniendo recomendaciones para la actuación coordinada y eficiente de los servicios, la regularización de las actuaciones y consecución de los objetivos marcados a éstos, la unificación de criterios y las adaptaciones organizativas, procedimentales o sustantivas que permitan mejorar la calidad, eficacia y economía de la gestión.

Artículo 21. Distribución de los informes.

1. Los informes emitidos por la Inspección de Servicios serán para uso exclusivo interno, salvo cuando las normas legales o las autoridades competentes dispusieran otra cosa.

2. El Director de la Inspección de Servicios rendirá los informes definitivos de inspección de servicios al/la Rector/Rectora de la Universidad de Málaga.

Artículo 22. Memoria Anual.

Anualmente, el Director de la Inspección de Servicios presentará, en los tres primeros meses del curso académico, al/la Rector/Rectora de la Universidad de Málaga una Memoria comprensiva de las actuaciones llevadas a cabo por la Inspección de Servicios en el curso académico anterior.

Artículo 23. Supervisión posterior.

La Inspección de Servicios realizará de forma permanente el seguimiento del cumplimiento de las instrucciones derivadas de las actuaciones de Inspección de Servicios, informando periódicamente al/la Rector/Rectora de la Universidad de Málaga sobre tal extremo y sobre el resultado de las medidas adoptadas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA.

Artículo 3. Medios materiales y personales.

Las funciones y competencias de la Inspección de Servicios serán desarrolladas por el actual Servicio de Evaluación y Auditoría de la Universidad de Málaga, que contará a tal fin con los recursos que resulten necesarios para acometer las funciones que se le encomiendan en este Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Málaga.