

## REGLAMENTO DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

Aprobado en Consejo de Gobierno de 27 de enero de 2005  
Modificado en Consejo de Gobierno de 21 de diciembre de 2006

### PREÁMBULO

La Inspección de Servicios de la Universidad de Alcalá se regula en los artículos 109.2, 213.2 b) y 226 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá, aprobados por Decreto 221/2003, de 23 de octubre, como uno de los órganos centrales de la Universidad de Alcalá.

Esta previsión estatutaria y la repercusión que la Inspección de Servicios habrá de tener en la totalidad de los centros, departamentos, servicios o unidades de la Universidad de Alcalá y su personal, exige que sea necesario proceder a la regulación, por vía reglamentaria, de la organización y funcionamiento de dicha Inspección de Servicios.

La misión principal que tiene encomendada la Inspección de Servicios de la Universidad de Alcalá es la de garantizar la prestación de unos servicios gestionados desde la eficacia y la eficiencia de los recursos disponibles. Por ello la Inspección de Servicios, dentro del marco de la legalidad y la normativa vigentes, se erige en un instrumento estratégico para la mejora continua de los servicios universitarios y la promoción de su calidad, mediante una actividad transparente, basada en la valoración objetiva, las propuestas y recomendaciones de mejora.

Es de significar que la presente normativa se encuentra regida por el principio de planificación, estableciéndose en su virtud un Plan de Actuaciones Inspectoras con carácter anual. En línea con todo lo anterior se recogen de manera pormenorizada las funciones que le son propias a la Inspección de Servicios.

Por último, es destacable la particular importancia que cobra el seguimiento ex post del centro, servicio o unidad inspeccionado, llevada a cabo por la propia Inspección de Servicios y de la que se da traslado al Rector de la Universidad de Alcalá de forma periódica. Esta supervisión ulterior constituye, así, el medio más idóneo para determinar la eficacia de la actuación inspectora como impulsora de la calidad.

### TÍTULO 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 Alcalá ejercerá sus funciones sobre todos los centros, departamentos, servicios y unidades dependientes de la Universidad de Alcalá, así como respecto a todo su personal, tanto docente como no docente.
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 de Madrid 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 Alcalá, la búsqueda de las mejores prácticas y la excelencia de los mismos.

##### Artículo 2. Dependencia.

La Inspección de Servicios dependerá directamente del Rector 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 Rector, sin perjuicio de cuantas otras actuaciones extraordinarias puedan serle encomendadas por el Rector.

### **Artículo 3. Medios materiales y personales.**

1. 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 del correspondiente centro de coste propio.
2. El Director de la Inspección de Servicios contará con el personal que resulte necesario para acometer las funciones que le son propias.
3. Para el adecuado funcionamiento de la Inspección, la Inspección de Servicios contará con una sede propia en las dependencias de la Universidad de Alcalá.

### **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 Alcalá, el ejercicio de las siguientes funciones, referidas tanto al personal docente como no docente de la Universidad de Alcalá:

- a) Supervisión de las actividades y funcionamiento de cada uno de los centros, departamentos, servicios o unidades de la Universidad de Alcalá en sus aspectos estructural, funcional y administrativo, al objeto de lograr el cumplimiento de las normas vigentes que le sean aplicables.
- b) Comprobación del cumplimiento de las obligaciones del personal docente y no docente de la Universidad de Alcalá.
- c) Instrucción de expedientes informativos y disciplinarios en caso de ser requerida para ello.
- d) Supervisión y seguimiento de la actividad docente, examinando el cumplimiento del período lectivo y la real impartición de las clases programadas, así como el atento cumplimiento por el profesorado de las tareas tutoriales y asistenciales al alumno.
- e) Vigilancia de la correcta adecuación del servicio inspeccionado a las normas, procedimientos y plazos que lo regulan.
- f) Estudio y valoración de la actuación de los centros, departamentos, servicios y unidades de la Universidad de Alcalá y formulación, en su caso, de las oportunas propuestas.

### **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 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.

**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, cuando sean requeridos para el proceso de investigación de las actuaciones.
3. Cuando las actuaciones a realizar requieran un particular esfuerzo de tales servicios o 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.

**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. Inmunidad.**

El personal de la Inspección de Servicios no podrá ser sancionado o expedientado por causa de las opiniones, recomendaciones o informes que manifiesten o elaboren 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 de la Inspección de Servicios, 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 comunicaciones al Rector, relacionadas con la posible incoación de expedientes disciplinarios, de acuerdo con el artículo 109.2 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá.

**TÍTULO II****DE LA ESTRUCTURA****Artículo 10. Nombramiento y cese.**

1. El nombramiento y cese del Director de la Inspección de Servicios corresponderá al Rector de la Universidad de Alcalá, quien dará cuenta al Consejo de Gobierno. El Director de la Inspección de

Servicios será designado de entre miembros de la Comunidad Universitaria, atendiendo a su trayectoria profesional y experiencia en el ámbito universitario.

2. Corresponderá igualmente al Rector, oído el Director de la Inspección de Servicios, o a propuesta suya, el nombramiento y cese del personal colaborador de la Inspección de Servicios.

#### **Artículo 11. Incompatibilidades y dispensa.**

1. El cargo de Director de la Inspección de Servicios recibirá el mismo tratamiento que el del Defensor Universitario y es incompatible con el desempeño de cualquier otro cargo unipersonal y con la pertenencia a cualquier órgano colegiado de la Universidad de Alcalá, salvo que ostente la condición de miembro nato.
2. En el caso de recaer el nombramiento de Director de la Inspección de Servicios en personal docente, podrá ser dispensado parcialmente de las funciones que le corresponda como miembro de la comunidad universitaria, y contará con el complemento por cargo académico y las exenciones docentes equiparadas a las del Defensor Universitario.

#### **Artículo 12. Competencias del Director de la Inspección de Servicios.**

Al Director de la Inspección de Servicios de la Universidad de Alcalá 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 Rector.
- 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 Alcalá.
- f) Asistir a las reuniones y comisiones en las que, por razón de su naturaleza, sea pertinente su presencia.
- g) Informar periódicamente al Rector sobre el desarrollo de las actuaciones de la Inspección de Servicios.

### **TÍTULO III**

#### **DE LA PROGRAMACIÓN Y TÉCNICAS DE INSPECCIÓN**

#### **Artículo 13. Planificación de las actuaciones y programación anual.**

1. Sin perjuicio de las actuaciones extraordinarias que puedan serle encomendadas por el Rector, 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 14. 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 una vez oído el Consejo de Gobierno.
2. El mencionado Plan de Actuaciones Inspectoras, que se hará público, se referirá, preferentemente, al curso académico, si bien se podrán llevar a cabo las inspecciones extraordinarias que se consideren convenientes.

**Artículo 15. 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 tender a permitir a 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.

**TÍTULO IV****DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN****Artículo 16. 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 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, 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 comunicará al Director de la Inspección de Servicios tanto el día de comienzo como el de finalización de las correspondientes visitas de inspección.

**Artículo 17. Principios de actuación.**

1. Las actuaciones de inspección se ajustarán, en cuanto a su 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 inspección debe efectuarse en presencia del titular del centro o servicio inspeccionado en el momento de la inspección.
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, 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.

#### **Artículo 18. Tramitación.**

1. Si en el curso de las actuaciones se llegase a conclusiones sobre materias específicas merecedoras de la elaboración de informes o propuestas previos, 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 resulte procedente.
  - c) Se dará traslado de lo acordado al titular del centro del que dependa funcionalmente el órgano inspeccionado.

#### **Artículo 19. 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. 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.

3. 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.

#### **Artículo 20. Actas de Inspección.**

1. Una vez efectuadas las comprobaciones e investigaciones oportunas, de todas las inspecciones deberá redactarse un 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, servicio o unidad inspeccionado y de la persona ante cuya presencia se efectúa la inspección.
  - d) Descripción de los hechos, circunstancias concurrentes y presuntas infracciones cometidas, 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. Del acta extendida debe hacerse entrega de una copia.

### **TÍTULO V**

#### **DE LOS INFORMES Y DE LA MEMORIA ANUAL**

#### **Artículo 21. 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 22. 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 Rector de la Universidad de Alcalá.
3. El Director de la Inspección de Servicios podrá proponer al Rector de la Universidad de Alcalá la distribución total o parcial de los informes definitivos.

**Artículo 23. Memoria Anual.**

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

**Artículo 24. 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 Rector de la Universidad de Alcalá sobre tal extremo y sobre el resultado de las medidas adoptadas.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA. NORMAS DEROGADAS.**

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente 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 Alcalá.