

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Exposición de Motivos:

El presente Reglamento tiene su fundamento en el cumplimiento de la previsión contenida en el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre el régimen del profesorado universitario, que en su artículo 16, preceptúa la creación de un Servicio de Inspección en la Universidad con el objeto de “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”.

Los Estatutos de la universidad Pablo de Olavide, aprobados por Decreto 298/2003, de 21 de octubre (BOJA de 6 de noviembre de 2003, corrección de errores en BOJA de 1 de diciembre de 2003), con las modificaciones efectuadas por el Decreto 265/2011, de 2 de agosto, (BOJA núm. 158, de 12 de agosto de 2011), establecen en los artículos 164 y 165 la finalidad y el régimen de los servicios a la comunidad universitaria, en cuyo marco se subsume la creación de la Inspección de Servicios.

Asimismo, el Plan Estratégico 2014-2016 de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, dentro de sus objetivos y líneas estratégicas, prevé la promoción de una administración eficaz a través de la innovación en sus procesos de gestión, la mejora en la productividad y el desempeño profesional, garantizando la satisfacción de sus usuarios y usuarias. El Servicio de Inspección nace precisamente con este propósito.

Hay que decir que la potestad de inspección es una actividad administrativa ordinaria de intervención, que tiene carácter instrumental, es decir, tiene por objeto determinar la adecuación o no a la legalidad de la actividad de los servicios públicos universitarios. El principio de la prevención constituye, en este punto, un principio indeclinable del Ordenamiento Jurídico. Un escenario normativo que no priorice la idea de la prevención sobre cualesquiera otras vías de intervención en la esfera de los miembros de la comunidad universitaria resultaría, de todo punto, ineficaz. Ineficaz por cuanto las correcciones de los daños o desequilibrios detectados supondrían una carga social innecesaria para los diferentes colectivos universitarios. Se trata, por tanto, de una potestad administrativa que persigue verificar el cumplimiento de los requisitos estatutarios y normativos en el desarrollo de los servicios públicos de la Universidad. La potestad de inspección, cuyo régimen de funcionamiento se recoge en este Reglamento, tiene un propósito eminentemente preventivo, no represivo.

Por tanto, sin perder de vista las tradicionales funciones, inherentes a la función inspectora, de comprobación del estado general de los servicios públicos universitarios y del cumplimiento estatutario de sus obligaciones por parte de su personal, el modelo de inspección, que se propone con este Reglamento, está orientado a incrementar los niveles de eficacia en la gestión pública de los servicios universitarios. La Inspección de Servicios debe asumir además el papel de agente “facilitador” de los procesos internos de modernización de los servicios públicos de la Universidad. La Inspección de Servicios, caracterizada ahora por las notas de horizontalidad y colaboración, se configura además como un órgano orientado a la especialización, como centro de asesoramiento, en disciplinas relacionadas con la gestión de su personal y en la implantación de sistemas de calidad para la modernización de los servicios. Dirige, por

Fecha de publicación: 30/04/2014

BUPO N.º: 6/2014

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014
ID. FIRMA	juno.upo.es	PÁGINA	1/15



tanto, su actividad hacia la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria, con una clara orientación a los resultados obtenidos y a la evaluación de los mismos.

Los actos de inspección son actos instrumentales preparatorios de posteriores decisiones administrativas, léase protección de la legalidad, medidas sancionadoras, impugnación, propuestas de mejora, etc. Ello no obstante, por razón de su propia naturaleza, la potestad administrativa de inspección se supedita a una serie de requisitos y/o principios. El art 1.4 Código Civil atribuye a los principios generales del derecho el doble papel de fuente del ordenamiento y de informador o interpretativo. Por otra parte, la jurisprudencia y la doctrina han delimitado los principios propios de la actividad administrativa de intervención o inspectora. Los principios de legalidad, objetividad, eficacia y celeridad derivan directamente del mandato constitucional sobre el que se apuntala el funcionamiento cualquier actividad administrativa. Es más, la congruencia, la proporcionalidad y el equilibrio entre transparencia y secreto en la actividad de la Administración, constituyen principios indeclinables, que garantizan la posición jurídica de los interesados ante el ejercicio de la potestad inspectora.

Por otra parte, la delimitación del objeto de la actividad inspectora no puede llevarse a cabo, sino es a través de la planificación. Sólo así se puede compaginar la igualdad en el tratamiento de todos los colectivos universitarios con el margen de discrecionalidad estratégica que corresponde a la Universidad. La planificación de la actuación inspectora no solo responde a una necesidad funcional de organización interna, sino que trata de preservar los principios de seguridad jurídica e igualdad de los miembros de la comunidad universitaria en orden a la existencia de unos criterios seguidos para decidir los destinatarios de las actuaciones inspectoras. El Plan de actuaciones permite, por tanto, conjugar las necesidades de previsibilidad de la acción administrativa con la necesaria programación de objetivos, garantizando el respeto al principio de igualdad, al evitar actuaciones discriminatorias en el ejercicio de la potestad inspectora.

Este Reglamento responde, por tanto, a una doble necesidad. Por una parte, dar cumplimiento, en este punto, a un mandato del legislador, que data del año 1985. La tolerancia administrativa, durante estos años, con esta omisión gubernativa, no exime a los responsables públicos del deber de actuar en consecuencia, pues sus acciones deben entenderse siempre sujetas al principio de legalidad en su vertiente de vinculación positiva. Y, por otra, redefinir el contenido funcional clásico de la Inspección Servicios, para hacerlo más acorde con la realidad de los servicios propios de la Universidad Pablo de Olavide, dentro de un escenario de modernización e innovación administrativa, en el que inspección y calidad han de interrelacionarse de manera recíproca, para generar valor añadido en términos de mayor eficacia y mejora en la gestión de los servicios públicos universitarios.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Adscripción, naturaleza y principios.

Artículo 3. Ámbito de actuación.

Artículo 4. Obligación de comunicación de instrucciones y circulares.

Código Seguro de Verificación: 0vDlii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014	
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDlii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA	2/15



Artículo 5. Deber de colaboración.

Artículo 6. Obstrucción a la función inspectora.

Artículo 7. Derechos de las personas afectadas por la actividad inspectora.

Artículo 8. Confidencialidad y deber de sigilo profesional..

Artículo 9. Acreditación de la función inspectora.

CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS.

Artículo 10. Estructura básica.

Artículo 11. Atribuciones del titular de la Inspección de Servicios

Artículo 12. Régimen Jurídico del Inspector o Inspectora de Servicios

Artículo 13. Ayudantes de Inspección

Artículo 14. Provisión de puestos.

Artículo 15. Mejora del conocimiento para la profesionalización en la función inspectora.

CAPÍTULO III. COMPETENCIAS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS.

Sección 1ª. Marco de competencias de la Inspección de Servicios.

Artículo 16. Materias competenciales.

Sección 2ª. Del adecuado y eficaz funcionamiento de los servicios.

Artículo 17. Inspección del funcionamiento de los servicios dependientes de la Universidad Pablo de Olavide.

Sección 3ª. De las funciones de inspección de la actividad del personal.

Artículo 18. Inspección de la actividad del personal.

Artículo 19. Función disciplinaria.

Sección 4ª. De la protección de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Artículo 20. Protección de los derechos de la comunidad universitaria.

Artículo 21. Denuncias, quejas y reclamaciones.

Sección 5ª. Calidad y evaluación de los servicios.

Artículo 22. Centro impulsor de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 23. Programa de análisis de la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios.

Artículo 24. Cartera de Servicios.

CAPÍTULO IV. LA FUNCIÓN INSPECTORA.

Artículo 25. Ejercicio de la función inspectora.

Artículo 26. Resultados de la actuación inspectora.

CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN.

Artículo 27. Planificación de actuaciones.

Artículo 28. Clases de actuaciones.

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014	
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA	3/15



- Artículo 29. Comunicación de actuaciones.
 Artículo 30. Tramitación.
 Artículo 31. De la Memoria Anual de Actuaciones
 Artículo 32. De la apreciación de ilícitos penales.
 Artículo 33. Cooperación con otros órganos o instituciones.

CAPÍTULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular las actuaciones que corresponden a la Inspección de Servicios, tanto en orden a los cometidos de supervisión interna, análisis del adecuado funcionamiento y asesoramiento sobre todos los Centros, Departamentos, Institutos, Servicios, Unidades y demás estructuras de la Universidad Pablo de Olavide, como de la actividad de administración y servicios, docente e investigadora, con la finalidad de comprobar que la actuación administrativa se ajusta a las disposiciones vigentes en cada caso; como también a la supervisión y apoyo de las funciones establecidas en materia de mejora de la calidad en la gestión, organización administrativa y, en su caso, métodos de simplificación de los procedimientos.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de las competencias que en materia de racionalización e inventario de procedimientos, calidad y organización del régimen interno de los servicios correspondan a la Gerencia y a los distintos Vicerrectorados, en virtud de las competencias que le hubiesen sido atribuidas.

Artículo 2. Adscripción, naturaleza y principios.

1. La Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide es el órgano especializado que, a través del Servicio competente en materia inspección de los servicios, desempeña las funciones que le son propias, conforme a lo previsto en el presente Reglamento, con autonomía y facultades de actuación directa, así como de asesoramiento y colaboración, atendiendo en su actuación a los principios de legalidad, imparcialidad, transparencia, publicidad, contradicción, audiencia, eficacia, eficiencia y compromiso con la calidad.

2. Para el cumplimiento de sus fines, la Inspección de Servicios actuará con total independencia respecto de los Centros, Departamentos, Institutos, Servicios, Unidades, y otras estructuras, así como de cualesquiera órganos unipersonales o colegiados de Gobierno y del personal de administración y servicios, docente e investigador

Artículo 3. Ámbito de actuación.

Las funciones que regula este Reglamento, se ejercerán respecto de todos los Centros, Departamentos, Institutos, Servicios, Unidades y otras estructuras dependientes de la Universidad Pablo de Olavide, así como respecto de la actividad de administración y servicios, docente e investigadora.

Artículo 4. Obligación de comunicación de instrucciones y circulares.

A fin de contribuir a mantener una coherente unidad de criterio y homogeneidad en la interpretación, todos los órganos de Gobierno unipersonal o colegiados darán traslado a la Inspección de Servicios de cuantas instrucciones y circulares hayan sido emitidas

Fecha de publicación: 30/04/2014

BUPO N.º: 6/2014

Código Seguro de Verificación: 0vDIii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014	
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDIii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA	4/15



para regular la gestión de sus respectivos servicios, actividades de funcionamiento y competencias.

Artículo 5. Deber de colaboración.

1. Todas las personas y órganos referidos en el artículo 3 de este Reglamento, deberán prestar a la Inspección de Servicios la colaboración y ayuda, para el óptimo desarrollo de su cometido. A tal efecto, posibilitarán su libre acceso a los centros de trabajo, aulas y dependencias, y proporcionarán cuantos datos, antecedentes, documentos, expedientes, actas, estadísticas, manuales de procedimiento donde se definan los procesos administrativos y demás información, que se les pueda requerir en el ejercicio de la función inspectora. Asimismo, el personal que guarde relación con la actuación inspectora podrá ser requerido por la Inspección de Servicios para comparecer, haciéndose constar previamente en la citación el objeto, lugar, tiempo y forma.

2. Cuando la naturaleza de una determinada actuación aconseje la participación o asistencia de personal especializado en una materia concreta, la Inspección de Servicios podrá requerir la cooperación del personal técnico necesario del órgano o unidad administrativa o docente que cuente con el mismo, previa comunicación oportuna dirigida a quien ostente la titularidad del órgano competente en cada caso. El referido personal, junto con los medios necesarios, estará bajo la dirección de la Inspección de Servicios durante el tiempo que exija el desarrollo de la actuación.

Artículo 6. Obstrucción a la función inspectora.

La obstrucción, la falta de colaboración o la negativa a aportar los documentos o datos necesarios que impidan o dificulten el ejercicio de la función inspectora, será puesta en conocimiento de la Gerencia o del Vicerrectorado del que dependa el personal al que resulten imputables tales hechos, al objeto de que se remuevan cuantos obstáculos dificulten la labor inspectora y en tal caso se depuren las responsabilidades administrativas a que hubiere lugar, conforme al régimen sancionador que resulte de aplicación.

Artículo 7. Derechos de las personas afectadas por la actividad inspectora

La acción inspectora se supedita a los principios de legalidad, congruencia, proporcionalidad, audiencia y contradicción garantizando, en todo momento, la posición jurídica de los interesados. En cumplimiento de estos principios las personas afectadas por la actuación inspectora, además de los derechos que se prevean en el régimen estatutario de aplicación, tendrán, con carácter general, los siguientes derechos:

- Derecho a ser tratado con respeto, deferencia, cortesía y consideración
- Derecho a reclamar la identificación y acreditación de la personalidad del inspector.
- Derecho a ser informado sobre el contenido y efectos de las diligencias de comprobación
- Derecho a la presentación argumental y aportación documental, cuando de la actuación inspectora se dedujesen hechos o situaciones susceptibles de conclusiones desfavorables.
- Los derechos derivados de la normativa de protección de datos, en especial los derechos de información, acceso, cancelación, rectificación y oposición recogidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Y, singularmente, los derivados de la normativa

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014	
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA	5/15



reguladora de la protección de los derechos fundamentales a la intimidad personal y a la privacidad.

Artículo 8. Confidencialidad y deber de sigilo profesional

1. El personal adscrito a la Inspección de Servicios está sometido a las reglas de reserva máxima, sigilo profesional y confidencialidad. A efectos de lo previsto en el artículo 16.b) del presente Reglamento para el ejercicio de las actuaciones inspectoras, tendrán la consideración de información reservada los informes y las actas de la Inspección de Servicios, que ésta extienda como resultado tanto de las visitas como de las comparecencias del personal ante el Inspector o Inspectora de Servicios.

2. Asimismo, todo el personal adscrito a la Inspección de Servicios se abstendrá de intervenir en actuaciones cuando concurra cualquiera de los motivos referidos en el art. 28 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 9. Acreditación de la función inspectora.

1. El personal adscrito a la Inspección de Servicios estará provisto de una identificación profesional que acredite su personalidad y el carácter con que actúa en el ejercicio de sus funciones. Dicha identificación, que será un documento personal e intransferible, deberá ser devuelta cuando se cese en el puesto adscrito a la Inspección de Servicios.

CAPÍTULO II

ORGANIZACIÓN DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

Artículo 10. Estructura básica.

La Inspección de Servicios está constituida por:

1. Con carácter permanente:

a) Un/a Inspector/a de Servicios.

b) Ayudantes a la Inspección

c) El resto de unidades administrativas y personal adscritos al Servicio competente en materia de inspección y calidad de los servicios conforme a lo que se establezca en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

2. Con carácter eventual, el personal de administración y servicios, o docente, que por razones técnicas, presten apoyo a las funciones de Inspección, en los términos previstos en el apartado 2 del artículo 5 del presente Reglamento.

Artículo 11. Atribuciones del titular de la Inspección de Servicios.

1. Corresponde al titular de la Inspección de Servicios la realización de las actuaciones que, en los términos de este Reglamento, se relacionan a continuación:

a) La dirección del personal y de las unidades que integra la Inspección de Servicios.

b) Planificar y asignar de entre el personal adscrito a la Inspección de Servicios, el equipo o grupo de trabajo que estime conveniente para llevar a cabo las actuaciones, sin perjuicio de las funciones directas que puedan ser encomendadas por el Rector o Rectora

c) Coordinar e impulsar la actividad de la Inspección de Servicios supervisando y aprobando los trabajos, informes y propuestas de su personal y unidades que la integran

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014	
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDIii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA	6/15



velando, en coherencia con los propósitos de la organización, por la homogeneidad y unidad de criterio.

d) Elaborar el Plan Anual de Actuaciones de la Inspección de Servicios que reflejará las actividades ordinarias previstas para el respectivo ejercicio, así como su consiguiente Memoria que recoja los resultados de sus actuaciones.

e) Realizar todas aquellas otras funciones o tareas que, en relación con las competencias atribuidas a la Inspección de Servicios, le sean encomendadas por el Rector o Rectora.

2. A tal fin podrá ejercitar las siguientes facultades:

a) Efectuar visitas de inspección y auditoría.

b) Recabar cuantos datos, antecedentes y demás fundamentos resulten precisos para el desarrollo de la actuación inspectora con la extensión prevista en el artículo 3 y en el apartado 1 del artículo 5 del presente Reglamento.

c) Emitir los informes y realizar los análisis, diagnósticos, estudios y trabajos previstos en el presente Reglamento con el propósito de añadir valor mediante la articulación de propuestas o recomendaciones concretas sobre las deficiencias observadas, cuando las haya, de manera que se contribuya a que la toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno sea practicable y viable.

d) Prestar asesoramiento en cuantas materias sean objeto del marco de competencias de la Inspección de Servicios en el seno de este Reglamento.

Artículo 12. Régimen Jurídico del Inspector o Inspectora de Servicios

1. El nombramiento del Inspector o Inspectora corresponderá al Rector o Rectora, oído el Consejo de Gobierno, de entre los miembros de la comunidad universitaria que tengan la condición de funcionario o funcionaria del Subgrupo A1, atendiendo a su trayectoria profesional y experiencia en el ámbito universitario.

2. A efectos de asimilación de cargos y retribución complementaria, el cargo de Inspector o Inspectora de Servicios será homologado al de Vicerrector o Vicerrectora. En caso de recaer el nombramiento en personal docente, será eximido parcialmente de sus obligaciones docentes en la misma proporción.

3. El cargo de Inspector o Inspectora de Servicios es incompatible con el desempeño de cualquier otro cargo unipersonal, así como con la pertenencia a cualquier órgano colegiado de carácter electo. También es incompatible con la condición de miembro en los órganos de representación del personal de la Universidad Pablo de Olavide.

5. El cese del Inspector o Inspectora corresponde al Rector o Rectora.

Artículo 13. Ayudantes a la Inspección

1. En caso de necesidades del servicio, y para el mejor funcionamiento del mismo, el Rector o Rectora podrá nombrar Ayudantes a la Inspección, quienes asistirán al Inspector o Inspectora en sus funciones y estarán sometidos en su actuación a sus directrices.

2. El nombramiento, en su caso, de Ayudantes a la inspección recaerá entre miembros de la comunidad universitaria que tengan la condición de funcionarios o funcionarias del Subgrupo A1.

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA 7/15



3. El cargo de Ayudante a la Inspección de Servicios es incompatible con el desempeño de cualquier otro cargo unipersonal, así como con la pertenencia a cualquier órgano colegiado de carácter electo. También es incompatible con la condición de miembro en los órganos de representación del personal de la Universidad Pablo de Olavide.

4. El cese del Ayudante a la Inspección de Servicios corresponde al Rector o Rectora.

Artículo 14. Provisión de puestos.

Las características y forma de provisión de los puestos de trabajo adscritos a la Inspección de los servicios, serán las determinadas en cada momento en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

Artículo 15. Mejora del conocimiento para la profesionalización de la función inspectora.

Teniendo presente el actual marco en el que se desenvuelve la moderna Inspección de Servicios y con el objeto de dotar a ésta de los conocimientos más innovadores y útiles, para el óptimo desempeño de su ejercicio profesional, se solicitará al área de Formación la realización de las acciones de aprovechamiento formativo propio, de carácter específico, destinado a aquellas que ocupen puestos en la Inspección de Servicios.

CAPÍTULO III

COMPETENCIAS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

Sección 1.ª. Marco de competencias de la Inspección de Servicios.

Artículo 16. Materias competenciales.

1. En el ámbito de actuaciones que determina el artículo 3 del presente Reglamento, la Inspección de Servicios ostenta competencias en las siguientes materias:

- Adecuado y eficaz funcionamiento de los Servicios, Unidades, Centros, Departamentos e Institutos
- Inspección de la actividad del personal docente, investigador y de administración y servicios
- De la protección de los miembros de la Comunidad Universitaria.
- Calidad y evaluación de los servicios.

2. Asimismo, ejercerá todas aquellas competencias o funciones que el ordenamiento jurídico le atribuya.

Sección 2.ª. Del adecuado y eficaz funcionamiento de los servicios.

Artículo 17. Inspección del funcionamiento de los servicios de la Universidad Pablo de Olavide

En el desarrollo de su actividad, corresponde a la Inspección de Servicios el ejercicio de las siguientes funciones, sin perjuicio de las competencias específicas de otros órganos en su correspondiente ámbito funcional:

- La inspección y la salvaguarda del normal y correcto funcionamiento de los distintos Centros, Departamentos, Institutos, Servicios, Unidades y demás estructuras vinculadas o dependientes de la Universidad Pablo de Olavide, proponiendo la adopción de medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas y de perfeccionamiento de los servicios universitarios.

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR

Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide

FECHA

30/04/2014

ID. FIRMA

juno.upo.es

0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

PÁGINA

8/15



b) Verificar la adecuación y correcta utilización de los medios materiales adscritos a los servicios o centros inspeccionados, proponiendo al órgano competente, en su caso, las medidas correctoras precisas.

c) Velar por el cumplimiento de la normativa administrativa, docente e investigadora.

Sección 3ª. De las funciones de inspección de la actividad del personal.

Artículo 18. Inspección de la actividad del personal.

En materia de inspección de la actividad del personal, corresponden a la Inspección de Servicios las siguientes funciones:

a) Verificar el cumplimiento de la normativa por el personal docente, investigador y de administración y servicios, sin perjuicio de las competencias que en esta materia, y por ser de general aplicación, tenga atribuidas la Gerencia y quienes ostenten la titularidad de los Vicerrectorados competentes en materia de política de personal docente e investigador.

b) Examinar actuaciones presuntamente irregulares de las personas empleadas en el desempeño de sus funciones y proponer, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

c) Promover actuaciones que favorezcan la integridad profesional y comportamientos éticos de las personas empleadas.

d) Cualquier otra función que, dentro de esta materia, le sea atribuida por el ordenamiento jurídico vigente o le pueda asignar el Rector o Rectora.

Artículo 19. Función disciplinaria.

1. En materia disciplinaria, cuando a través de la práctica de las actuaciones referidas en el apartado 1.b) del artículo 16 se observen indicios racionales de responsabilidad por parte del personal de la Universidad Pablo de Olavide, corresponde a la Inspección de Servicios proponer al Rector o Rectora la incoación de procedimientos informativos y/o disciplinarios.

2. La Inspección de servicios podrá instruir expedientes informativos y, en su caso, expedientes disciplinarios, a propuesta o por designación del Rector o Rectora, en tanto que titular de la competencia para el ejercicio de la potestad disciplinaria, sin que, en ningún caso, esto suponga la renuncia al ejercicio de las facultades de resolución que le son propias, salvo las de separación del servicio, de acuerdo con el artículo 15 del Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, y demás legislación aplicable en materia disciplinaria del personal al servicio de las Administraciones públicas

3. La Inspección de Servicios no podrá instruir aquéllos expedientes informativos o disciplinarios sobre hechos en los que sus propios informes constituyan la motivación argumental del acto de incoación.

4. Para la tramitación y sustanciación de los expedientes informativos y disciplinarios se estará a la normativa laboral o administrativa, estatal o autonómica que sea de aplicación en cada momento, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sección 4ª. De la protección de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Fecha de publicación: 30/04/2014

BUPO N.º: 6/2014

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014	
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA	9/15



Artículo 20. Protección de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.

1. La Inspección de Servicios está facultada para realizar, con independencia de criterio o juicio, las propuestas necesarias en orden a salvaguardar los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria en los términos que dispone el Reglamento que regula las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Universidad Pablo de Olavide (BOJA nº 71, 15 de abril de 2009)

2. En este sentido, las propuestas que pueda formular se orientarán a la mejora continua de los servicios en función de las demandas de la comunidad universitaria, posibilitando la transparencia en la información, la participación y la rendición de cuentas.

Artículo 21. Denuncias, quejas y reclamaciones.

1. Los escritos de denuncia, queja o reclamación que se presenten ante la Inspección de Servicios en relación con el anormal funcionamiento de los servicios se trasladarán, con carácter general, al órgano competente para la gestión del asunto por razón de la materia a fin de que se adopten las medidas que correspondan. En caso de que no se hiciera, dentro del plazo que razonablemente se establezca, el citado órgano deberá dar cuenta a la Inspección de Servicios de las razones y, en su caso, de las decisiones finalmente adoptadas.

2. No obstante, si del contenido de aquellas se pudieran desprender indicios racionales de grave perturbación en el funcionamiento de los servicios, podrá iniciarse de oficio una actuación inspectora directa. En tales casos, si frente a los hechos denunciados se hubieren practicado ya actuaciones de investigación, por parte de otros órganos administrativos y unidades afectados de manera directa por la denuncia, queja o reclamación, podrá solicitar la Inspección de Servicios, la remisión de las mismas y de cuantos antecedentes se hayan recabado, a fin de diseñar de mutuo acuerdo un proceso coordinado de intervención tendente a evitar duplicidades en tales diligencias.

3. Los informes que la Inspección de Servicios pudiera emitir, como consecuencia de las denuncias, quejas o reclamaciones mencionadas en el apartado anterior, no son recurribles en vía administrativa, sin perjuicio de la impugnación de los actos resolutorios de aquellos otros órganos competentes para dictarlos, que como motivación de sus actos incorporen los razonamientos jurídicos de la Inspección de Servicios.

4. En ningún caso la Inspección de Servicios atenderá las reclamaciones que el personal al servicio de la Universidad Pablo de Olavide pudiera plantear en relación con cuestiones particulares derivadas del ejercicio de sus derechos estatutarios o de su condición como empleado público; las mismas serán remitidas en la forma prevista en el apartado 1 de este artículo a la los órganos competentes por razón de la materia.

Sección 5ª. Calidad y evaluación de los servicios

Artículo 22. Centro impulsor de la calidad de los servicios públicos.

La inspección de Servicios, en colaboración con el Vicerrectorado competente, se configura como agente impulsor de la calidad de los servicios públicos universitarios, a cuyos efectos podrá contribuir con los programas específicos de seguimiento y mejora que se promuevan en el marco del sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide.

Artículo 23. Programa de análisis de la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios

Fecha de publicación: 30/04/2014

BUPO N.º: 6/2014

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014
ID. FIRMA	juno.upo.es	PÁGINA	10/15



1. Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios de los servicios de la Universidad, la Inspección de Servicios podrá colaborar, con la Gerencia y el Vicerrectorado competente por razón de la materia, en la realización de mediciones sistemáticas del índice de percepción de la calidad de los servicios, utilizando para ello técnicas de encuesta e investigación social.

2. Estos análisis, además de contribuir a hacer efectivo el derecho de los miembros de la comunidad universitaria a participar activamente en los servicios, tendrán por objeto la detección de necesidades y expectativas de las personas usuarias acerca de las dimensiones esenciales del servicio público, en especial, su accesibilidad y condiciones físicas, la fiabilidad y credibilidad de sus gestiones, la capacidad de respuesta, la profesionalidad de sus personas empleadas y la cortesía.

3. Con el objeto de promover acciones de mejora continua de los servicios, los resultados de estos análisis de demanda han de servir para auxiliar la toma de decisiones por parte de las personas responsables de los órganos sometidos a estudio.

Artículo 24. Cartera de Servicios.

1. La Cartera de Servicios tiene por objeto informar al usuario sobre los servicios públicos que gestiona la Universidad, las condiciones en que se prestan, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

2. En este contexto la Inspección de Servicios colaborará en el asesoramiento, apoyo y actualización de la Cartera de Servicios, especialmente en lo relativo al establecimiento de compromisos, indicadores de medición y estándares de calidad que permitan realizar un seguimiento continuo de la gestión.

CAPÍTULO IV

DE LA FUNCIÓN INSPECTORA

Artículo 25. Ejercicio de la función inspectora.

1. La función inspectora se llevará a cabo, fundamentalmente, mediante visita a los órganos y unidades administrativas para realizar verificaciones presenciales, contraste y análisis de información, entrevistas personales, realización de auditorías, controles de procedimientos, evaluaciones de gestión, actuaciones de consultoría, emisión de informes y propuestas para la adopción de medidas de mejora.

2. En el ejercicio de sus funciones, la Inspección de Servicios empleará las técnicas que en cada caso resulten más adecuadas para el mejor desarrollo de las actuaciones.

3. La Inspección de Servicios podrá realizar actuaciones formales de inspección sin desplazarse a las correspondientes dependencias, mediante la solicitud del envío de datos o copias de expedientes determinados.

4. Las actuaciones de inspección podrán realizarse de forma individualizada o, cuando la naturaleza y entidad de la materia lo requiera, mediante equipos de inspección.

Artículo 26. Resultados de la actuación inspectora.

1. La Inspección de Servicios documentará el resultado de sus actuaciones en informes, que deberán ser congruentes con el contenido y alcance de la actuación encomendada.

Código Seguro de Verificación: 0vDlii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDlii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA 11/15



Los informes se elevarán a la Secretaría General de la Universidad, quien posteriormente dará traslado de la oportuna información a los órganos y unidades responsables del servicio inspeccionado a los efectos que procedan en cada caso.

2. Los distintos informes contendrán, cuando menos, los siguientes extremos:

- a) Los antecedentes, competencia y ámbito de las actuaciones.
- b) El análisis y diagnóstico de la situación analizada.
- c) Las conclusiones del informe.
- d) La propuesta, en su caso, de medidas de corrección de las deficiencias detectadas, con el objeto de mejorar la prestación de los servicios.

3. La Inspección de Servicios realizará, de forma permanente, el seguimiento del cumplimiento de las instrucciones derivadas de las actuaciones inspectoras, informando con regularidad a la Secretaría General sobre este extremo, así como del resultado de las medidas adoptadas.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

Artículo 27. Planificación de actuaciones.

1. Las actuaciones de la Inspección de Servicios estarán sujetas al principio de planificación y se someterán anualmente a un Plan que reflejará las actividades ordinarias previstas para cada ejercicio, con especificación de los objetivos que se pretenden alcanzar.

2. El Plan anual de Actuaciones se elaborará por el Inspector o laInspectora de Servicios y será aprobado, dentro de los dos primeros meses de cada año, por el Consejo de Gobierno, a propuesta del Rector o Rectora, en tanto que titular de la competencia en materia de inspección y calidad de los servicios públicos universitarios.

3. Para su elaboración se atenderá a las propuestas y sugerencias que hagan los Vicerrectorados y la Gerencia en el ámbito de sus competencias. Además, también se recabará información pertinente de los Decanatos, Direcciones de Centros e Institutos Universitarios, Direcciones de Departamentos, Jefaturas de Áreas y Servicios, así como del Consejo de Estudiantes de la Universidad Pablo de Olavide y de los órganos de representación del personal de la Universidad Pablo de Olavide. Igualmente se tendrán en cuenta las necesidades que puedan derivarse de las reclamaciones, denuncias, quejas o sugerencias formuladas por las personas usuarias de las actividades y servicios universitarios.

4. La Inspección de Servicios reflejará en el Plan de Actuaciones Inspectoras las técnicas que resulten más adecuadas, en cada caso, para el mejor desarrollo de las actuaciones inspectoras. Entre dichas técnicas se encuentran:

- a) Visitas a Centros, Departamentos, Servicios y Unidades.
- b) Consulta telemática o convencional de expedientes, datos, informes, documentos y actuaciones.
- c) La realización de citaciones y comparecencias.
- d) El desarrollo de entrevistas personales.

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR

Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide

FECHA

30/04/2014

ID. FIRMA

juno.upo.es

0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

PÁGINA

12/15



- e) El establecimiento de mecanismos de control.
- f) El contraste y análisis de la información disponible.
- g) La realización de estudios estadísticos.
- h) La redacción de actas e informes y la comunicación de resultados.
- i) Cualquier otra técnica que resulte apropiada a los fines de cada actuación.

Artículo 28. Clases de actuaciones.

Las actividades de la Inspección de Servicios serán de dos clases: ordinarias y extraordinarias. Las primeras se realizarán en cumplimiento de los proyectos previstos en el Plan Anual de Actuaciones, que resulte aprobado de conformidad con lo dispuesto en artículo anterior de este Reglamento. Fuera de lo previsto en el Plan Anual de Actuaciones sólo se podrán llevar a cabo actividades de inspección en los términos previstos en el artículo 21 de este Reglamento. Las extraordinarias se llevarán a cabo, previa justificación, en aquellos supuestos que no hayan sido previstos en el meritado Plan, y se efectuarán de acuerdo con las instrucciones que se dicten por el Rector o Rectora.

Artículo 29. Comunicación de actuaciones.

Con carácter general, previo al inicio de las actuaciones inspectoras, éstas se comunicarán a la persona responsable del centro o unidad objeto de inspección, salvo cuando, por tratarse de cuestiones que requieran reserva, se omita, previa motivación, este trámite.

Artículo 30. Tramitación

1 En la visita de inspección, el Inspector o Inspectora se identificará como tal ante el responsable del centro, departamento, servicio y unidad inspeccionada, y ante el personal objeto de las actuaciones inspectoras.

2. Las actuaciones de inspección se podrán realizar en uno o varios actos, sin que ello perjudique la unidad de las mismas.

3. La finalización material de las visitas no será obstáculo para la solicitud de información complementaria a las unidades inspeccionadas, o para la realización de comprobaciones complementarias que resulten pertinentes y necesarias.

4. Una vez efectuadas las comprobaciones e investigaciones oportunas, se levantará acta en la que deberán constar, al menos, los siguientes extremos:

- a) Fecha, hora y lugar de las actuaciones.
- b) Identificación del personal inspector.
- c) Identificación del centro, departamento, servicio o unidad inspeccionada y de la persona ante cuya presencia se efectúa la inspección.
- d) En su caso, descripción de los hechos, circunstancias concurrentes y presuntas irregularidades o infracciones cometidas, incluyendo una reseña de la documentación examinada y haciendo constar los preceptos normativos que se consideran vulnerados.
- e) Manifestaciones que considere oportuno realizar la persona responsable del servicio inspeccionado.

Fecha de publicación: 30/04/2014
BUPO N.º: 6/2014

Código Seguro de Verificación: 0vDlii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDlii9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA 13/15



5. De dicho acta, se entregará una copia a la persona responsable del servicio inspeccionado.

Artículo 31. De la Memoria Anual de Actuaciones

1. En los dos primeros meses de cada año el Inspector o Inspectora remitirá al Rector o Rectora, y presentará al Consejo de gobierno, la Memoria Anual de Actuaciones del año anterior.

2. El contenido de la Memoria Anual de Actuaciones dará cuenta del cumplimiento de las actuaciones ordinarias previstas en el Plan anual de Actuaciones, así como de las actuaciones extraordinarias realizadas.

3. Los informes con reserva reforzada y los expedientes disciplinarios se expresarán de forma numérica e innominada.

4. La Memoria Anual de Actuaciones será pública y estará abierta a todos los miembros de la comunidad Universitaria

Artículo 32. De la apreciación de ilícitos penales.

Cuando del desarrollo de las actuaciones inspectoras se desprendiera que las irregularidades detectadas pudieran ser constitutivas de un ilícito penal, la Inspección de Servicios lo comunicará, previo informe, a la Secretaría General, que propondrá ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, dándole traslado de lo actuado.

Artículo 33. Cooperación con otros órganos o instituciones.

1. Corresponde a la Inspección de Servicios tramitar, a instancias del Rector o Rectora, las solicitudes de realización de Informes e Inspección dirigidas a otras Administraciones públicas a que se refiere el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril

2. La Inspección de Servicios podrá establecer relaciones de colaboración con otros órganos, unidades, instituciones e individuos con el fin de unificar criterios en orden a la homogeneización de los sistemas de gestión pública, control administrativo, organización, simplificación, agilización y transparencia de los procedimientos, así como de participación en el desarrollo de proyectos de modernización administrativa, programas de calidad y evaluación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única. Desarrollo normativo

Esta normativa podrá ser objeto de desarrollo complementario conforme al Reglamento sobre procedimiento de elaboración y publicidad de disposiciones de carácter general de los Órganos de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación por incompatibilidad

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango resulten incompatibles con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j
Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA 14/15



DISPOSICIÓN FINAL

Única. Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO).

Fecha de publicación: 30/04/2014

BUPO N.º: 6/2014

Código Seguro de Verificación: 0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j

. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sello electrónico de la Universidad Pablo de Olavide	FECHA	30/04/2014
ID. FIRMA	juno.upo.es	0vDIi9eD5vtyCWFgmDr5TJLYdAU3n8j	PÁGINA 15/15

