

Misión

Inspeccionar todos los centros, departamentos, unidades y servicios de la Universidad de Murcia.

Contribuir a la mejora en la prestación de los servicios de la Universidad, proponiendo las medidas necesarias para el impulso, coordinación y unificación de criterios derivados de la función inspectora.

Practicar actos de investigación de reclamaciones formuladas en relación con el funcionamiento de la Administración universitaria y proponer, en su caso, las medidas oportunas.

Informar al Rector del rendimiento del Personal de Administración y Servicios y formular sugerencias para mejorar su eficacia.

Evaluar y controlar la eficacia y el funcionamiento de los servicios administrativos y de apoyo a la docencia y la investigación.

Incoar e instruir procedimientos disciplinarios.

Gestionar las sugerencias y quejas presentadas a través del Buzón de la Inspección de Servicios.

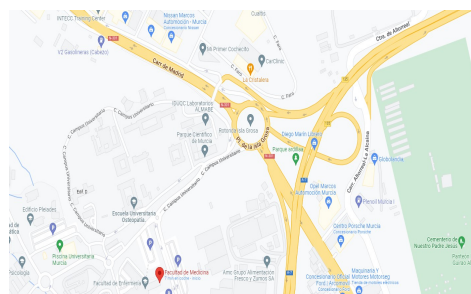
Ámbito legal

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las AAPP.
- Decreto 85/2004, de 27 de agosto, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Murcia.
- Estatuto Básico del Empleado Público. Estatuto de los Trabajadores. Reglamento de régimen disciplinario de los funcionarios del Estado.
- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria. Reglamento Convivencia UM.

Localización - horario

Edificio Servicios Integrados (ESIUM)
(Antigua Fac. Medicina)
Edificio nº 23 - 3ª planta
Campus de Espinardo
Murcia
T. 868 888736 – 1825 - 4290
inspecser@um.es

PLANO DE SITUACIÓN



<https://goo.gl/maps/Z2E5tZfbYGWCA2MR8>

Horario de atención al público

Lunes a Viernes: de 9:00 a 14:00



La responsabilidad de la Carta de Servicios es de la Jefatura de la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia

**Inspección de Servicios
Universidad de Murcia**

Carta elaborada en 2009



Carta de Servicios

Inspección de Servicios

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

A FAVOR DE PERSONAS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y DE OTROS CIUDADANOS

- Contribuir al objetivo de respetar y garantizar de los derechos de las personas vinculadas a la Universidad de Murcia, atendiendo las denuncias o reclamaciones sobre su funcionamiento en el ámbito propio de la Inspección de Servicios.
- Efectuar el seguimiento de las sugerencias, quejas o reclamaciones.
- Atender consultas y peticiones de información y orientación relacionadas con el funcionamiento general de la Universidad y con el régimen de derechos y deberes de los universitarios.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones del personal de la Universidad.
- Colaborar en el desarrollo de fórmulas de resolución convencional de conflictos, prestando la asistencia requerida por el Defensor del Universitario y otros órganos universitarios.
- Incoar e instruir expedientes disciplinarios.

A FAVOR DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

- Inspeccionar el funcionamiento de los centros, departamentos, unidades y servicios, emitiendo los correspondientes informes de inspección.
- Colaborar en la evaluación del rendimiento de las unidades administrativas y en la evaluación del desempeño del personal.
- Colaborar en el estudio de los procedimientos para su simplificación, agilización y transparencia.
- Verificar el desarrollo y cumplimiento de los programas de calidad, planes de actuación y cartas de servicios de Centros, Departamentos, Unidades y Servicios.
- Elevar propuestas de mejora y modernización emanadas de la actuación inspectora.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Sugerencias, quejas y reclamaciones:

- Obtener una respuesta congruente con el contenido de la sugerencia, reclamación o queja en el plazo máximo de un mes.
- Recibir información sobre la recepción y estado de trámite de quejas o sugerencias, en su caso.
- Elección del sistema para obtener respuesta.
- Posibilidad de presentar sugerencias, iniciativas o quejas garantizando el anonimato.
- Tratamiento de datos proporcionados con arreglo a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos.

Expedientes disciplinarios:

- Audiencia, contradicción, presunción de inocencia, vista de expediente y obtención de copias según normativa aplicable

Resolución convencional de conflictos:

- Derecho a instar la mediación o la conciliación para resolver conflictos interpersonales.

Consultas y peticiones de información:

- Gestión eficaz de las consultas, implicando en la respuesta adecuada al Centro, Departamento o Servicio que, por su contenido, corresponda.

- Formulación anual de plan de actuaciones inspectoras.
- Sugerencias, quejas e iniciativas. Objetivos:
 - Plazo máximo de un mes para respuesta
 - Plazo medio de quince días para respuesta
- Elaboración de memoria anual y publicación en la web institucional
- Incorporación de nuevas tecnologías para formulación de informes y tramitación de expedientes

Indicadores

- Tiempo de resolución de consultas, práctica de actuaciones inspectoras y emisión de informes.
- Número y alcance de las actuaciones de inspección.
- Tiempo para la atención y, en su caso, resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Mejoras en sistemas de seguimiento de la actividad y evaluación del rendimiento y desempeño del personal de la Universidad de Murcia.
- Propuestas de mejora, modernización y desarrollo normativo.