

# 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.

Proponer al Rector la incoación de expedientes disciplinarios.

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

Gestionar las sugerencias y quejas presentadas a través del Buzón del Universitario y del Libro de Sugerencias y Quejas.

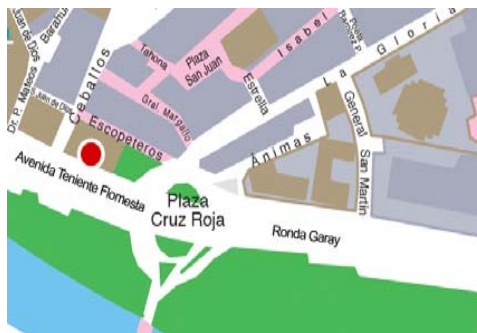
# Ámbito legal

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 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. Reglamento de disciplina académica.

# Localización y horario

Avda. Teniente Flomesta, 5  
Edificio Convalecencia  
Murcia  
T. 868 883 504 – 868 888 670  
inspecser@um.es

## PLANO DE SITUACIÓN



### Horario de servicio

Lunes a Viernes: de 8.15 a 15.00  
Lunes, martes y miércoles: de 16.00 a 20.00



*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.
- Colaborar en la instrucción de 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 15/1999.

### 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.
- Elaboración de reglamento de régimen interno de la Inspección de Servicios.
- 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
- Actualización semestral de la web de la Inspección de Servicios

## 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.