

## Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Porcentaje de Centros y Servicios supervisados con respecto a lo comprometido en el Plan de Trabajo anual.
- Porcentaje de indagaciones iniciadas y finalizadas con respecto a las denuncias y quejas de cada curso académico.
- Porcentaje de respuesta, en el plazo de 1 semana, a las consultas de asesoramiento formuladas al Servicio dentro de sus competencias, y que no hubieran generado apertura de indagaciones previas.
- Porcentaje de reclamaciones formuladas por el funcionamiento del Servicio respecto al total de actuaciones solicitadas al Servicio.
- Porcentaje de reclamaciones contestadas con respecto a la totalidad de las formuladas por el funcionamiento del Servicios.

## Necesitamos su opinión: Reclamaciones, Reconocimientos y Sugerencias

El Servicio de Inspección dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimientos a través del cual las personas podrán hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento y servicios ofrecidos. De tal forma que, tanto sus reconocimientos y sugerencias, como las quejas y reclamaciones que estimen pertinentes, podrán ser enviadas por correo electrónico a [inspserv@ull.es](mailto:inspserv@ull.es), o mediante presentación de escrito simple dirigido al Servicio de Inspección en el Registro General de la Universidad o en el propio Servicio. Recibirá contestación en el plazo máximo de cinco días hábiles.

Puede colaborar en este proceso de mejora, participando en la encuesta de satisfacción que publicaremos en la Web de la ULL.

## Datos identificativos

### Dirección:

Avda, César Manrique.  
Edf. La Pirámide. Planta -3.  
38071 -San Cristóbal de La Laguna (Tenerife)

**Teléfono:** 922 317271/ 7272

**Fax:** 922 317262

**Correo electrónico:** [inspserv@ull.es](mailto:inspserv@ull.es)

### Horario de atención al público:

Lunes- Viernes de 9:00 a 14:00  
(En horario reducido 10:00 a 13:00)

**Web:** <http://www.ull.es/view/institucional/ull/Inspeccion/es>



Servicio de Inspección

ULL

Universidad  
de La Laguna

ULL

Universidad  
de La Laguna

## Servicio de Inspección



## Carta de Servicios

Última revisión junio de 2012

INSPECCIÓN

## Funciones y fines

### Misión.

El Servicio de Inspección de la Universidad de La Laguna pretende planificar y desarrollar la inspección de todos los Centros, Departamentos y Servicios de la Universidad, y colaborar tanto en las tareas de instrucción de expedientes disciplinarios como en la prevención de conflictos en la comunidad universitaria. Velando por el cumplimiento de las obligaciones contractuales y estatutarias de todas las personas dentro de su ámbito de actuación.

Asimismo, practicar actos de indagación de quejas o denuncias formuladas por el funcionamiento de la Administración universitaria, y proponer al Rector las medidas de incoación de sanciones y expedientes disciplinarios.

### Visión

Convertirse en impulsor para la mejora de los niveles de cumplimiento y rendimiento en la organización académica. Consolidarse como servicio eficaz y moderno perfeccionando los procedimientos y protocolos de actuación, ofreciendo una organización de rápido y fácil acceso para toda la comunidad universitaria, con capacidad de actuación y una mejora continua de los servicios prestados que incremente la fiabilidad del Servicio

## Normativa

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1729/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado.

- Decreto de 8 de septiembre de 1954. Reglamento de disciplina académica (en la parte aún vigente) (BOE de 12 de octubre de 1954).
- Convenio Colectivo de las Universidades Públicas Canarias (BOC nº 196, de 8 de octubre de 2003).
- Reglamento de Organización y funcionamiento del Servicio de Inspección de la Universidad de La Laguna. (Consejo de Gobierno, 11 de noviembre de 2009).
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 47/2007 de 12 de abril.
- Resolución de 5 de mayo de 2011 sobre protocolo de actuación frente al acoso. (BOE 01/06/2011).

## Servicios que se ofrecen al usuario

**Mejora de la Calidad:** Contribuir a la mejora de las obligaciones del Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios y Alumnado a través de la inspección según lo establecido en los Planes de Trabajo Anuales.

**Inspección:** Inspeccionar la actuación y funcionamiento de los Centros, Departamentos y Servicios de la Universidad de La Laguna, verificando el cumplimiento de las normas que regulan su ámbito competencial. Asimismo, verificar el cumplimiento de las obligaciones del personal de la Universidad y examinar, en su caso, actuaciones irregulares en el desempeño de sus funciones, así como verificar el cumplimiento de los deberes del alumnado y proponer las medidas adecuadas.

**Trámite y gestión de denuncias o quejas:** El servicio se hará responsable de tramitar las denuncias y/o quejas por el funcionamiento inadecuado o irregular de los Servicios de la Universidad, de gestionar las denuncias y/o quejas por comportamientos inadecuados o irregulares de cualquier miembro de la comunidad universitaria en el desempeño de su labor, y de indagar sobre las denuncias y/o quejas por cualquier tipo de acoso o discriminación padecido, recibiendo, en todo caso, la protección del Servicio.

**Asesoramiento:** Informar a los Centros, Departamentos y Servicios de la Universidad, a instancias de sus responsables o del Rector, en las materias de su competencia, así como recabar de los mismos los informes que se consideren necesarios.

Igualmente, informar al personal docente e investigador, personal de administración y servicios, y al alumnado sobre los derechos que le asisten y procedimientos a emplear tanto en los trámites de denuncia o queja como de cualquier situación competencia de este Servicio.

**Asistir a los Órganos de Gobierno:** Asistir al Rector y Gerencia para la evaluación o análisis de los Servicios de la Universidad, generando propuestas de mejora o, en su caso, sanciones y expedientes disciplinarios.

## Nuestros compromisos

- Llevar a cabo la supervisión del 100% de los Centros y Servicios previstos en el Plan de Trabajo Anual, con la presentación de los resultados de la inspección dentro de la memoria correspondiente al curso académico.
- Iniciar las indagaciones sobre el 100% de las denuncias y quejas formuladas.
- Desarrollar, dentro del curso académico correspondiente, el 90% de las indagaciones sobre denuncias o quejas formuladas.
- Responder en el plazo de 1 semana a las consultas de asesoramiento formuladas al Servicio dentro de sus competencias, y que no hubieran generado apertura de indagaciones previas.
- Las actas de comparecencia serán el modo habitual de funcionamiento en el 100% de los casos de la intervención del Servicio de Inspección como consecuencia de las irregularidades detectadas.
- Contestar al 100% de las reclamaciones formuladas por el funcionamiento del propio Servicio de Inspección.
- Atender las sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento del Servicio.
- Confidencialidad de las actuaciones llevadas a cabo; respeto a la dignidad, honor e imagen de toda persona involucrada en las indagaciones que lleve a cabo el Servicio; respeto y aplicación del derecho de defensa y la presunción de inocencia para las personas denunciadas; velar, en el ámbito del Servicio, por el cumplimiento de la normativa de protección de datos en relación a los asuntos tratados dentro de nuestro ámbito de actuación.
- Informar a las personas afectadas por denuncia acerca de la fecha de Salida del Informe preceptivo enviado al Rector.