



UNIVERSIDAD  
DE ALMERÍA

# PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN 2025

*Aprobado en Consejo de Gobierno de 3 de marzo de 2025*

## **INTRODUCCIÓN**

Según el Reglamento de la Inspección de Servicios en vigor “el Plan Anual de Inspección se publicará en la web de la Inspección. Considerará las propuestas y sugerencias que hagan los distintos órganos de la Universidad en el ámbito de sus competencias, las directrices y prioridades que señale el Rector y las necesidades que se deriven de sugerencias, reclamaciones y quejas formuladas por el resto de la Comunidad Universitaria. Las propuestas y sugerencias podrán remitirse a la Inspección entre el 1 y 15 de julio de cada curso académico”.

El presente Plan anual refleja tanto las actuaciones de naturaleza ordinaria que la Inspección propone a este Consejo de Gobierno abordar a lo largo del curso académico, así como aquellas que, tras un año de experiencia propone como fundamentales para avanzar en la mejora y en la prevención de situaciones no deseadas. Así, este PLAN DE INSPECCIÓN PARA EL AÑO 2025 consta de dos ejes fundamentales:

- 1) Información y difusión
- 2) Prevención

Todo ello sin perjuicio de aquellas actividades extraordinarias que, como se ha mencionado anteriormente, son básicas en toda Inspección de Servicios: la respuesta a las quejas/denuncias o problemas existentes en el seno de la comunidad universitaria y todas las demás que se deriven del transcurso de la actividad universitaria y las necesidades que se deriven de la misma.

## **1. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN**

### **MOTIVACIÓN:**

Tras un año de experiencia en la Inspección de Servicios, se evidencia que hay un gran desconocimiento sobre la labor que se desarrolla en esta Unidad: desconocimiento en cuanto al momento procedente para acudir a la Inspección tras un conflicto, qué supone presentar una queja, cómo hacerlo, qué competencias se asumen... Habitualmente, la ecuación Inspección de Servicios = Expedientes Disciplinarios es la más extendida. Nada más lejos de la realidad. Y, si bien es verdad que una de las soluciones ante conflictos o problemas es la apertura de un expediente disciplinario, hay muchísimas más actuaciones que van desde acuerdos entre las partes, modificación de actividades y procedimientos, apercibimientos verbales o compromisos personales con seguimiento de cumplimientos por parte de la inspección. Y algo fundamental: la prevención mediante auditorias docentes y de servicios (segundo eje de este apartado) resulta consustancial a toda Inspección en el ámbito de cualquier Administración.

Por tanto, se ha decidido la conveniencia de trabajar en este objetivo por tres motivos:

- Petición de las asociaciones de alumnos.
- Informaciones incorrectas por parte de diferentes órganos de la Universidad a cerca de las circunstancias que hacen conveniente acudir a Inspección.
- Algunas sugerencias aportadas al plan anual en la que se manifiesta el total desconocimiento por parte de la comunidad universitaria de la actividad desarrollada y la necesidad de transparencia e información a este respecto.

### ACTUACIONES:

Por todo lo expuesto se plantean las siguientes **actuaciones**, con respecto a este eje para 2025:

- a) Charlas informativas a las distintas Asociaciones de Estudiantes en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes. Plazo de ejecución: Finales de febrero- finales de marzo
- b) Reuniones con distintos equipos Decanales, Gerencia, Responsables de Servicio/Unidades... Plazo de ejecución: Abril-Julio
- c) Presentación de informes explicativos con aportación de datos de interés.

## 2. PREVENCIÓN: AUDITORÍAS DOCENTES Y DE SERVICIOS

### MOTIVACIÓN:

La Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, establece en su artículo 43.6 que la Inspección de Servicios “tendrá por función velar por el correcto funcionamiento de los servicios que presta la institución universitaria de acuerdo con las leyes y normas que los rigen. Asimismo, en el marco de la legislación aplicable en la materia, tendrá funciones de incoación e instrucción de los expedientes disciplinarios que afecten a miembros de la comunidad universitaria”. La propia Ley nos marca dos actividades que son inherentes a toda Inspección:

- Incoación e instrucción de expedientes y

- Una tarea mucho más amplia que la anterior (en cuanto a contenido): velar por el correcto funcionamiento... Las medidas que se pueden adoptar para ello son múltiples y variadas, pero todas pasan por una actividad inicial e imprescindible: las llamadas AUDITORIAS, término que va aparejado irremediablemente a una labor de comprobación, evaluación y dirigida a detectar desviaciones con el único objetivo de la mejora, del (citando la propia LOSU) “correcto funcionamiento de los servicios”. La actividad auditora en la Inspección viene recogida en todos los Reglamentos existentes en nuestro país en el ámbito universitario, incluido el actual Reglamento de la Inspección de Servicios de la Universidad de Almería, artículo 9.3 *“La función inspectora se efectuará, a través de cualquier sistema o técnica conforme a Derecho, que permita el cumplimiento adecuado de sus fines, como visitas de inspección, controles de procedimiento, **auditorías** y evaluación de gestión y eficacia, con análisis de los datos e información recibida”* También en la Inspección de la Administración General del Estado (AGE) y todos sus Departamentos.

Hasta tal punto es importante la labor de Auditoria que la propia AGE ha desarrollado una guía metodológica para su realización que incluye información fundamental y que servirá como modelo de aplicación a las auditorias que se realicen en este periodo por parte de la Inspección de la Universidad de Almería.

No es objeto de este Plan de actuación la exposición en profundidad del contenido de este documento-modelo pero sí destacar los siguientes elementos:

- Se trata de metodología de auditorías funcionales (por supuesto diferentes a las de calidad, económicas...)
- Supone una herramienta de trabajo con un eminente carácter práctico.
- Incorpora unos modelos estándares de actuación que facilitan la mejora técnica y la homogeneidad de las actuaciones.
- Contiene un enfoque práctico para que pueda ser utilizada como herramienta dirigida hacia la ejecución de un plan de actuación inspectora, desde su planificación y desarrollo, para lo que se acompaña un modelo de guion de auditoría funcional y algunas de las técnicas de obtención de datos más frecuentes.
- Todo ello hace que disponer de un modelo como éste, la actividad auditora no sea algo improvisado, sino que se disponga para ello de la información (documentos, evidencias, reuniones previas con equipos decanales, Gerencia...) que haga posible una planificación adecuada y consensuada con objetivos claros.

Tal y como la propia AGE menciona “la finalidad de toda actividad de control interno es la mejora global de la gestión, lo que ha de desembocar en una actuación más eficaz y satisfactoria ante los ciudadanos”. “Las auditorías de funcionamiento pretenden dar un paso más en el proceso de control interno de las organizaciones públicas al incluir cuestiones referentes a la mejora en sus actuaciones, desde una orientación centrada en el ciudadano, planteándose así la auditoría desde un enfoque más integrador”.

### **ACTUACIONES:**

Por todo lo expuesto, se plantean las siguientes actuaciones, con respecto a este eje para 2025:

- a) Reunión con Decanos, Directores de Departamentos, Gerencia...responsables de centros hayan recibido mayor número de quejas. Plazo de ejecución: Segunda quincena de febrero. Elección de centros/ Servicios. Informe detallado con propuesta.
- b) Preparación de la auditoría (procedimiento de auditoría funcional). Plazo de ejecución: Marzo- primera quincena de abril.
- c) Realización de auditorías. Plazo de ejecución: Mayo- junio
- d) Informe Final con resultado y propuestas de mejora funcional. Plazo de ejecución: Mes de Julio

## **3. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Actuaciones particulares que necesiten la atención de cada queja y/o reclamación de acuerdo con el protocolo del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Almería. Supone un cauce más de entrada de quejas a esta Unidad y, como en todos los demás casos se sigue el mismo procedimiento:

- a) Información general sobre la queja con solicitud de algunos datos.
- b) Análisis para determinar si es susceptible de envío a Defensoría o Comisión de Convivencia.
- c) Si entra en Inspección: fase de investigación, entrevistas...
- d) Decisión sobre solución: acuerdos, apercibimientos verbales, expediente disciplinario...

## **4. REALIZACIÓN DE ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS**

Se refiere este punto a las informaciones reservadas que correspondan a petición de los miembros del equipo de Gobierno y a la Incoación e Instrucción de los expedientes que se considere necesario realizar (estas últimas) por parte de la Inspección.

Por otro lado, la Inspección forma parte de algunas Comisiones como la de Antifraude, elaboración de Protocolo por la Igualdad y no violencia y todas aquellas que se estime conveniente por parte de los Órganos de Gobierno de la Universidad de Almería.

A modo de **conclusión**: la finalidad última de la Inspección de Servicios es alcanzar un modelo de coordinación, transparencia y eficiencia en la Institución. Es por ello que este Plan se ha diseñado con la voluntad de introducir objetivos y actuaciones tendentes a la consecución de esta finalidad implicando a los distintos agentes de la comunidad universitaria y con el objetivo de la Prevención y la Planificación como modo de trabajo esencial.

Se muestra a continuación un cuadro-resumen de los objetivos y actuaciones citadas:

### CUADRO RESUMEN

Objetivos	Actuaciones
<b>1. Información y Difusión</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Charlas informativas a las distintas Asociaciones de Estudiantes en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes. Abril-Julio</li> <li>2. Reuniones con distintos equipos Decanales, Responsables de Servicios/Unidades.... Abril-Julio</li> <li>3. Presentación de informes explicativos con aportación de datos de interés.</li> </ol>
<b>2. Prevención: Auditorías Docentes y de Servicios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunión con Decanos, Directores de Departamentos, Gerencia... responsables de centros hayan recibido mayor número de quejas. Plazo de ejecución: Segunda quincena de febrero. Elección de centros/ Servicios. Informe detallado con propuesta.</li> <li>2. Preparación de la auditoría (procedimiento de auditoría funcional). Marzo- primera quincena de abril.</li> <li>3. Realización de auditorías: Mayo- junio</li> <li>4. Informe Final con resultado y propuestas de mejora funcional. Mes de Julio</li> </ol>

<b>3. Resolución de quejas y reclamaciones</b>	Actuaciones particulares que necesiten la atención de cada queja y/o reclamación de acuerdo con el protocolo de Calidad
<b>4. Realización de actuaciones extraordinarias</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informaciones reservadas que correspondan.</li><li>2. Incoación e instrucción de los expedientes disciplinarios que procedan.</li></ol>