



*Acuerdo de 5 de diciembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se **aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios** de la Universidad de Zaragoza.*

EXPOSICION DE MOTIVOS

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza atribuyen al Consejo de Gobierno la regulación de las normas por las que se somete al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios, así como a las diferentes unidades en la que se estructura dicho personal, al control de la inspección de servicios (arts. 135 y 171); igualmente, le corresponde a ésta velar por el cumplimiento de las obligaciones docentes y de los planes de ordenación docente en el marco de la calidad de la docencia (art. 111). De otro lado, el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, establece la obligación de constituir en cada Universidad un Servicio de Inspección con la finalidad 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.

La evolución de la Administración pública ha puesto de manifiesto que la inspección de servicios, como exclusivo órgano de control orientado a velar por el cumplimiento de las obligaciones de sus empleados en un modelo orientado al respeto de las normas y las jerarquías, se ha visto superada por las exigencias de una Administración moderna con una organización de mayor complejidad y una orientación a la calidad y mejora continua en la prestación de servicios, la gestión y los procesos. El compromiso por la calidad, la comunicación, la transparencia y la mejora continua están presentes en el programa de gobierno presentado por el Rector, en el que se incluye al servicio de inspección como una “herramienta importante” para dar respuesta a los retos y problemas derivados del funcionamiento de las titulaciones y su mejora continua y, en sus comparecencias en las Cortes de Aragón, ha puesto de relieve la puesta en marcha institucional de una inspección de servicios orientada a hacer efectiva la rendición de cuentas y la transparencia de la Universidad de Zaragoza. En este contexto, se requiere una propuesta normativa de innovación institucional que dote a la Inspección General de Servicios de la estructura y los instrumentos necesarios para poder acometer las medidas necesarias que garanticen la calidad, la mejora continua y la transparencia y, en suma, la rendición de cuentas.

El Capítulo I establece en sus disposiciones generales la definición naturaleza y alcance de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza, como órgano estratégico especializado, cuya principal novedad es aunar en un único servicio las competencias de tres áreas para garantizar una mejor coordinación y funcionamiento en el cumplimiento de sus fines a través de la mejora continua y contribuir a la eficacia, eficiencia y calidad de las titulaciones y de los servicios de la Universidad de Zaragoza y en la utilización de los recursos públicos. La denominación Inspección General de Servicios responde a la conveniencia de adoptar una denominación que viene siendo tradicional en el conjunto de las Administraciones públicas, que paulatinamente van ampliando sus funciones en materia de calidad de los servicios. Siguiendo esta tendencia, la presente regulación mantiene la denominación y no sólo incorpora la calidad y mejora, sino que extiende su competencia a la innovación y prospectiva, dando un paso más en la configuración y modernidad de la inspección de los servicios.



Por lo que se refiere a las competencias de la Inspección General de Servicios, el reglamento establece su ámbito competencial sin interferir ni invadir competencias que están atribuidas a otros órganos o servicios administrativos de la Universidad de Zaragoza, proyectándose, exclusivamente, a las establecidas en esta norma. Así, se regula la competencia correspondiente a innovación y prospectiva -dependiente en la actualidad de un vicerrectorado- para insertarla en una estructura permanente que garantice la continuidad de sus funciones en situaciones contingentes, a la vez que asume un papel protagonista al servicio e impulso de los objetivos estratégicos de la Universidad de Zaragoza y los procesos de gestión de la innovación y mejora. Es por ello que todas sus funciones están orientadas a modernizar y mejorar el servicio público de educación superior, los procedimientos de actuación administrativa y los métodos y procedimientos de trabajo, así como realizar diagnósticos que contribuyan a prever situaciones futuras o la adopción de medidas de perfeccionamiento o correctoras.

Pero estas funciones, orientadas a la mejora continua, tienen su contrapunto en la competencia inspectora que constituye otra novedad regulada en este reglamento. Sus funciones no sólo incluyen el mandato estatutario, antes, al contrario, dan soporte a un instrumento básico para el seguimiento de la implantación de los procesos de innovación y mejora a través de su seguimiento y comprobación de conformidad con los objetivos estratégicos y programas operativos destinados a la evaluación y mejora continuas; asumen funciones de cooperación, asistencia y asesoramiento a diferentes órganos unipersonales y unidades organizativas y funcionales en el marco de su competencia y colaboran en el marco del sistema interno de la calidad de las titulaciones y la ordenación docente con directores de centro, departamento y demás responsables de la calidad.

Una tercera competencia encomendada a la Inspección general de servicios se proyecta sobre la calidad y mejora, cuyas funciones se centran en la realización de evaluaciones, análisis y diagnósticos de la Universidad de Zaragoza y su organización académica y administrativa, los procedimientos y la ejecución de sus planes y programas, así como en todos los aspectos relacionados con la calidad del Sistema de Educación Superior.

Por otro lado, la Inspección General de Servicios cuenta con un instrumento básico de planificación: el plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios, que constituye el eje de vertebración de toda la actuación de la Inspección General de Servicios, así como otros instrumentos de planificación que dan seguridad y certeza a las actuaciones de sus distintas unidades y coherencia al sistema.

El Capítulo II regula la estructura y organización de la Inspección General de Servicios para el cumplimiento de sus funciones. Conviene poner de relieve, no obstante, la existencia previa de unidades de apoyo a la Gerencia que han venido desarrollando funciones que ahora se integran en la nueva estructura: así ocurre con la Unidad de Calidad y Racionalización o las funciones del Inspector de Servicio adscrito a la Unidad de Planificación y Organización Docente. Dado el alcance de sus competencias y funciones, la Inspección General de Servicios se estructura en tres unidades: innovación y prospectiva, con vocación promotora de la innovación y gestión del cambio a través de sus propuestas de mejora; la inspección, que asume el seguimiento y control de las propuestas implantadas, del cumplimiento de las obligaciones de los empleados públicos y la supervisión del funcionamiento de los servicios; por último, calidad y mejora cierra el ciclo y permite evaluar los resultados y el impacto de las acciones emprendidas y la calidad de las titulaciones y los servicios y sus prestaciones, para reiniciar el proceso.



En lo que toca a su organización, está constituida por el director, un subdirector por cada unidad y el resto de personal técnico y administrativo, así como los inspectores del servicio, regulación que se completa con los requisitos y condiciones para el nombramiento de determinados puestos.

De este modo, se institucionaliza con una perspectiva estratégica e integral una estructura administrativa, referente y garantía de la calidad y de la mejora continua de la gestión pública en la Universidad de Zaragoza, que requiere, a su vez, formalizar una nueva relación de puestos de trabajo. Transitoriamente, para garantizar su rápida puesta en funcionamiento y la transición al nuevo modelo se acoge la posibilidad de ejecutar un programa de carácter temporal (Disposición Transitoria Única).

Los Capítulos II y III regulan determinados aspectos relativos a los ámbitos de actuación, métodos, principios e instrumentos para el ejercicio de la competencia y desempeño de las funciones en las áreas la Calidad y mejora y de Innovación y prospectiva.

Estos capítulos contrastan con la mayor extensión del Capítulo IV por tratarse de una regulación garantista que exige un mayor desarrollo de la función inspectora. El reglamento sujeta la actuación inspectora al principio de planificación y a la orden de servicio, reduciendo la actuación discrecional del inspector a supuestos excepcionales con la obligación de dar cuenta al Director y sujeto a la posterior orden de servicio. Se disciplina el desempeño de los inspectores a través de las modalidades de actuación, la regulación de sus facultades y los deberes que han de observar en el ejercicio de su actividad, deberes que están modulados por los principios garantistas, la observancia de la máxima corrección y el debido respeto y consideración a los interesados. También es prolija la regulación del procedimiento de inspección con el inicio de las actuaciones, los requisitos y contenido de la orden de servicio, el desarrollo de las visitas y la documentación y resultados de la actuación inspectora. Igualmente, se regula la denuncia con un alcance restrictivo -limitada a supuestos en los que exista una grave perturbación en el funcionamiento de servicio-, los requisitos formales y la prohibición de tramitar las denuncias anónimas, las que incumplan con los requisitos formales y las que afecten a cuestiones particulares del personal de la Universidad de Zaragoza derivadas del ejercicio de sus derechos estatutarios o de su condición como empleado público.

Finalmente, se incorpora a la función inspectora la mediación en las controversias y conflictos de la comunidad universitaria derivados de la convivencia académica, con exclusión de aquellos conflictos que cuenten con protocolos para la gestión de conflictos en la Universidad de Zaragoza, las actuaciones en las que intervenga el Defensor Universitario o aquellos conflictos de naturaleza laboral que tienen su cauce en los sistemas de solución extrajudicial de conflicto en el ámbito de las relaciones laborales y de empleo público.

Con esta regulación se trata de atender el mandato estatutario y regular la inspección de servicios. Por ello, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 111, 135 y 171 de los Estatutos de Zaragoza, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza adopta el presente Reglamento.



CAPITULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto crear la Inspección General Servicios (IGS) de la Universidad de Zaragoza y regular el ejercicio, contenido y alcance de sus competencias en materia de evaluación de la calidad y mejora, innovación y prospectiva e inspección de servicios; los principios y funciones en los que se concretan; su estructura; el régimen jurídico del personal que desarrolle la función inspectora y los instrumentos y procedimientos de inspección y control.

Artículo 2 Definición, naturaleza y adscripción.

1. La IGS se configura como el órgano estratégico especializado de inspección, asesoramiento, innovación, prospectiva, mejora, evaluación y calidad de la Universidad de Zaragoza, para lograr una mayor eficacia, eficiencia y calidad de las titulaciones y de los servicios de la Universidad de Zaragoza y en la utilización de los recursos públicos.

2. Para el cumplimiento de sus fines, la IGS actuará con total independencia y autonomía funcional respecto de cualquier estructura de la Universidad de Zaragoza, sus órganos colegiados o unipersonales y de su personal docente e investigador y de administración y servicios. La IGS dependerá orgánicamente del Rector, sin perjuicio de las competencias delegadas en materia de personal.

Artículo 3. Ámbito de actuación.

La competencia de la IGS de la Universidad de Zaragoza se extiende a todos los centros, departamentos, institutos, órganos, servicios, unidades organizativas y funcionales y demás estructuras universitarias propias de la Universidad de Zaragoza; así como a toda su actividad docente, investigadora y de administración y servicios. Igualmente, ejercerá sus funciones respecto de todo el personal a su servicio y sobre sus estudiantes. Todo ello, sin perjuicio del ejercicio de las actividades inspectoras atribuidas a la Comunidad Autónoma de Aragón, de la alta inspección que corresponde al Estado y de las funciones que correspondan a los restantes órganos internos de control de la Universidad de Zaragoza.

Artículo 4. Competencia.

La competencia de la IGS en su ámbito de actuación comprende las siguientes materias:

- a) La calidad y mejora del servicio público de educación superior.
- b) La innovación y prospectiva de las actividades, programas y servicios realizados por la Universidad de Zaragoza
- c) La inspección, a través del seguimiento y control del funcionamiento y actuaciones de sus estructuras universitarias, unidades y servicios, incluidas las del personal a su servicio.
- d) La disciplina académica de los estudiantes.



- e) Tramitar las solicitudes de información por la falta de respuesta ante quejas previamente presentadas a cualquier órgano, unidad, servicio o estructura de la Universidad de Zaragoza y formular la propuesta que corresponda. Se excluyen de esta tramitación las quejas sujetas al procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y alegaciones para la mejora del título del sistema interno de gestión de calidad de las titulaciones.

Artículo 5. Funciones.

1. El ejercicio de la competencia de la calidad y mejora por la IGS comprende las siguientes funciones:

- a) Realizar evaluaciones, análisis y diagnósticos de la Universidad de Zaragoza, tanto en su conjunto, desde una perspectiva global e integrada, como centradas en alguna de sus estructuras, órganos y servicios concretos, analizando la idoneidad, racionalización y operatividad de los mismos en relación con la estructura administrativa, los recursos, procesos, procedimientos y sistemas de trabajo.
- b) Colaborar en los procesos institucionales de evaluación, certificación y acreditación de la promoción y aseguramiento de la calidad del Sistema de Educación Superior, así como en la implantación y seguimiento de los planes de mejora del sistema interno de garantía de la calidad de la Universidad de Zaragoza.
- c) Determinar el grado de eficacia alcanzado en la ejecución de los programas y planes y verificar si los resultados obtenidos se ajustan a los objetivos programados, así como valorar el nivel de eficiencia conseguido en relación con los recursos dispuestos para su desarrollo, sin perjuicio de las funciones atribuidas a la Oficina técnica de Control Presupuestario de la Universidad de Zaragoza.
- d) Analizar, tras su implantación, los procedimientos administrativos y métodos comprobando la eficacia práctica de las normas, manuales e instrucciones elaboradas, proponiendo, en su caso, las modificaciones que tal análisis aconseje.
- e) Asesorar al Rector y al Consejo de Dirección en materia de gestión de la calidad y organización y prestar apoyo, formación e información a las unidades, servicios y grupos de trabajo en todos los temas relacionados con la calidad.
- f) Emitir informe técnico de las propuestas de creación, modificación o supresión de la relación de puestos de trabajo del personal de administración y servicios.

2. El ejercicio de la competencia de innovación y prospectiva por la IGS comprende las siguientes funciones:

- a) Elaborar informes y propuestas de mejora para la simplificación, agilización y transparencia de los procedimientos de actuación administrativa y los métodos y procedimientos de trabajo.
- b) Elaborar estudios y trabajos que, con fines diagnósticos y descriptivos, ayuden a comprender las causas y prever situaciones futuras proporcionando información necesaria para planificar, evaluar y, en su caso, corregir tendencias.
- c) La adopción de medidas de perfeccionamiento de las actividades, programas y servicios, así como la propuesta o adopción de medidas correctoras de las anomalías y deficiencias advertidas en la gestión.



- d) Definir y desarrollar, en los términos y con el grado de participación que en cada caso se establezca, medidas y actuaciones de coordinación, dirección, seguimiento, impulso o evaluación en relación con los proyectos, planes y programas de modernización, simplificación y reducción de cargas.
- e) La participación activa en el impulso, coordinación y apoyo técnico de los planes, programas e iniciativas de modernización y mejora de la calidad del servicio público de educación superior, con el alcance y dimensión que en cada plan o proyecto se establezcan.
- f) La elaboración del plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios, que incluirá las medidas de calidad a implantar, los compromisos y sus correspondientes indicadores; los objetivos estratégicos y programas operativos destinados a la evaluación y mejora continuas del servicio público de educación superior; así como los instrumentos y criterios para la medición de su grado de implantación y cumplimiento. El plan general de gestión y mejora de la calidad será elaborado por una comisión designada por el Rector de la que informará al Consejo de Gobierno.
- g) Asesorar al Rector y al Consejo de Dirección sobre los procesos de gestión de la innovación y mejora.
- h) Colaborar en la gestión del portal de transparencia, gestión de solicitudes y apoyo a las unidades y servicios en la aplicación de la ley

3. El ejercicio de la competencia de inspección por la IGS comprende las siguientes funciones:

- a) Supervisar el funcionamiento y las actividades de las diferentes estructuras comprendidas en su ámbito de actuación y su adecuación al ordenamiento jurídico, así como el seguimiento y comprobación de la gestión de los programas, estructuras, procesos, procedimientos y recursos personales y materiales, de conformidad con la planificación que se realice y los principios de eficacia y eficiencia.
- b) El seguimiento y comprobación del cumplimiento de las obligaciones del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios en la prestación de sus servicios; así como de los deberes éticos recogidos en los códigos de conducta establecidos por la Universidad de Zaragoza, incluida su difusión.
- c) Proponer a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas por incumplimientos de los empleados públicos en el desempeño de sus funciones.
- d) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los estudiantes en el marco de la convivencia y disciplina académicas.
- e) La instrucción, en su caso, de los expedientes informativos y de los disciplinarios en aquellos supuestos en que pudiera concurrir responsabilidad de los empleados públicos y/o de los estudiantes de la Universidad de Zaragoza. Tramitará, también, los expedientes de información reservada que se le encomienden.
- f) La mediación en las controversias y conflictos de la comunidad universitaria derivados de la convivencia académica y en aquellos otros supuestos que sea posible la terminación convencional del procedimiento.
- g) Colaborar a requerimiento de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación en el seguimiento del cumplimiento de las respectivas Guías Docentes, así como del Plan Anual de Innovación y Calidad de la titulación.



- h) Colaborar a requerimiento de los Decanos, Directores de Centro y de Departamento en el seguimiento y control del plan de ordenación docente, el encargo docente asignado al personal docente e investigador, el cumplimiento de sus tareas docentes, tutoriales y asistenciales a los estudiantes y su desarrollo en los horarios y espacios asignados.
- i) La elaboración de informes, estudios y trabajos que, en el marco de las competencias de la IGS y de su función inspectora, le sean encomendados por su Director.
- j) Prestar su cooperación, asistencia y asesoramiento, en materias objeto de su competencia, a instancia de los responsables de centros, departamentos, institutos, órganos, servicios, unidades organizativas y funcionales y demás estructuras universitarias, para garantizar un eficaz ejercicio de las competencias y el efectivo cumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento del órgano solicitante. Igualmente, podrá recabar de dichos responsables la información que considere necesaria.
- k) Tramitar las solicitudes de información por la falta de respuesta ante quejas previamente presentadas a cualquier órgano, unidad, servicio o estructura de la Universidad de Zaragoza y formular la propuesta que corresponda. Se excluyen de esta tramitación las quejas sujetas al procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y alegaciones para la mejora del título del sistema interno de gestión de calidad de las titulaciones.

Artículo 6. Principios de actuación.

1. El personal de la IGS, y aquel que ocasionalmente pueda colaborar en el ejercicio de las funciones de la IGS, desarrollará sus funciones con sujeción a los principios de legalidad; eficacia; profesionalidad; integridad y responsabilidad; objetividad, neutralidad e imparcialidad y eficiencia. Asimismo, estará sujeto a las reglas de reserva máxima, sigilo profesional y confidencialidad respecto de los asuntos que conozcan por razón de su puesto o función y de los datos, informes o antecedentes a los que tenga acceso durante el desempeño de sus funciones.
2. El personal de la IGS vinculado a la función inspectora gozará de absoluta independencia y autonomía en el ejercicio de sus funciones respecto de las autoridades y órganos de las que dependan los servicios y el personal objeto de seguimiento y control.
3. Todas las autoridades, órganos y empleados públicos al servicio de la Universidad de Zaragoza, incluidos los estudiantes en el marco de las normas de convivencia y disciplina académica, deberán prestar la ayuda y colaboración necesarias en orden a facilitar el ejercicio de las competencias y funciones atribuidas a la IGS y contribuir a su óptimo desarrollo. La obstrucción, la negativa a aportar datos o documentos, o la demora injustificada en su entrega que impida o dificulte dicho ejercicio, será puesta de manifiesto ante el superior jerárquico del órgano o persona responsable para que se remuevan dichos obstáculos y, en su caso, al Rector a los efectos de que se exijan y depuren las correspondientes responsabilidades.
4. Cuando, por la especial naturaleza de las áreas o materias objeto de la competencia de la IGS, resulte aconsejable la asistencia o asesoramiento de personal especializado en una determinada materia o actuación, el Director de la IGS podrá solicitar su colaboración previa comunicación a quien ostente la



titularidad del órgano competente en cada caso, excepto cuando dicho órgano sea el sometido a control. El referido personal actuará bajo la dirección funcional de la IGS mientras dure su participación en el servicio que motivó dicha colaboración.

5. El personal de la IGS no podrá ser sancionado o expedientado por causa de las opiniones o recomendaciones efectuadas o de los informes elaborados en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 7. Planificación de las actuaciones de la IGS.

1. El Rector, oído el Consejo de Gobierno, aprobará la planificación de las actuaciones de la IGS y será publicada en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza.

2. La planificación se realizará para un periodo determinado de tiempo e incluirá, en uno o varios documentos:

- a) Las actividades a desarrollar correspondientes al plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios.
- b) Las unidades y/o servicios sujetos a evaluación, los aspectos y criterios a evaluar en materia de calidad, así como los métodos de evaluación y las actividades a realizar por la unidad de calidad y mejora.
- c) La evaluación de la ejecución y de los resultados de los programas y planes por la unidad de calidad y mejora para determinar, de conformidad con los criterios que se establezcan, el grado de eficacia y eficiencia obtenidos y su adecuación a los objetivos programados.
- d) El programa de actuaciones inspectoras, preferentemente de carácter anual, que incluirá las actividades, objetivos y, en su caso, las estructuras, órganos, servicios o unidades que serán objeto de controles ordinarios, así como las técnicas y criterios a seguir en dichas inspecciones.

CAPITULO SEGUNDO

ESTRUCTURA Y ORGANIZACION DE LA INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS

Artículo 8. Estructura.

La IGS se estructura en las siguientes unidades:

- a) Calidad y mejora.
- b) Innovación y prospectiva.
- c) Inspección.



Artículo 9. Organización.

La IGS está constituida por:

- a) El Director.
- b) Los Subdirectores, uno por cada unidad.
- c) Los inspectores del servicio y el personal técnico y administrativo que se establezcan en la relación de puestos de trabajo del personal de administración y servicios.
- d) Eventualmente, y mientras dure su colaboración, el personal especializado que preste asistencia o asesoramiento de acuerdo con lo dispuesto en artículo 6.4.

Artículo 10. Nombramiento y cese del Director.

1. El Director de la IGS será nombrado por el Rector para un periodo de 4 años prorrogable de entre los funcionarios del personal docente e investigador o de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza que pertenezcan al Subgrupo A1, atendiendo a su trayectoria profesional y su experiencia en el ámbito de la gestión universitaria. Excepcionalmente, se podrá nombrar a un funcionario de otra Administración Pública.

El Director cesará por pérdida de la condición de funcionario de la Universidad de Zaragoza, a petición propia, o por decisión de quien lo nombró oído el Consejo de Gobierno.

2. El nombramiento del cargo de Director de la IGS será incompatible con el de cualquier otro cargo unipersonal, la pertenencia a cualquier órgano colegiado y con la condición de miembro en los órganos de representación del personal de la Universidad de Zaragoza. La aceptación del cargo comporta su cese automático en tales órganos.

3. Quien desempeñe el cargo de Director de la IGS quedará dispensado de la realización de las actividades propias de su condición de miembro del personal docente e investigador o del personal de administración y servicios. El desempeño del puesto de Director por personal docente e investigador incluirá la percepción del complemento económico previsto para el Defensor y cuando sea desempeñado por personal de administración y servicios percibirá el complemento correspondiente al nivel 29.

Artículo 11. Funciones del Director.

Son funciones del Director de la IGS:

- a) Dirigir, coordinar, planificar y supervisar la actuación de la IGS y sus unidades.
- b) La dirección y coordinación técnica del personal adscrito a la IGS y la jefatura de personal dentro del marco establecido por la Universidad de Zaragoza a través de la Gerencia.



- c) Elaborar la propuesta de planificación de las actuaciones de la IGS y la memoria anual relativa al funcionamiento y las actividades de la IGS y presentarlas al Rector y al Consejo de Gobierno, de la que informará al Claustro Universitario.
- d) Practicar inspecciones ordinarias y las extraordinarias que le sean encomendadas por el Rector.
- e) Planificar y asignar, de entre el personal adscrito a la IGS, el equipo o grupo de trabajo que estime conveniente para llevar a cabo las actuaciones propias de las áreas de calidad y mejora e innovación y prospectiva.
- f) Proponer al Rector la incoación de expedientes disciplinarios a los empleados públicos de la Universidad de Zaragoza que hubieran podido incurrir en conductas sancionables por incumplimiento de sus obligaciones.
- g) Sin perjuicio de la competencia del Rector, designar al personal del área de Inspección de servicios que deba actuar en cada una de las actuaciones inspectoras y, en su caso, supervisar la instrucción de los expedientes disciplinarios incoados; así como establecer las instrucciones y los criterios de organización interna para su mejor funcionamiento.
- h) Formular propuestas y/o recomendaciones en orden a la mejora continua de las actividades y los servicios de la Universidad.
- i) Asistir a las reuniones y comisiones en las que, por razón de su naturaleza, sea pertinente su presencia.
- j) Formar parte, como miembro nato, de la comisión de elaboración del plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios.
- k) Informar periódicamente al Rector sobre el desarrollo de las actuaciones, dar traslado de los informes y propuestas que se elaboren en el marco de las competencias atribuidas a la IGS y elevar las actas incoadas al Rector.
- l) Asesorar a los Órganos de Gobierno de la Universidad en las materias propias de la IGS.
- m) Coordinar y cooperar con otros servicios de la Universidad cuando sea necesario para la consecución de objetivos comunes.
- n) Cuantas otras funciones o tareas que, en relación con las competencias atribuidas a la IGS, le sean encomendadas por el Rector.

Artículo 12. Subdirectores.

Los subdirectores, de libre designación, son funcionarios de las escalas de la Universidad de Zaragoza del personal de administración y servicios, ostentan la jefatura de las respectivas unidades y son los responsables del correcto funcionamiento de su unidad y de la adecuada ejecución de las tareas asignadas a la misma. En todo caso, la subdirección de la Inspección de servicios recaerá en un funcionario perteneciente a los subgrupos A1 o A2 del personal de administración y servicios atendiendo a su trayectoria profesional y experiencia en el ámbito universitario.



Artículo 13. Inspector de servicios.

1. El desempeño de la función de inspección de servicios corresponderá a funcionarios de la Universidad de Zaragoza de los subgrupos A1 o A2 con el perfil que se establezca en la correspondiente relación de puestos de trabajo.
2. El puesto de Inspector de Servicios es incompatible con el desempeño de cualquier otro cargo unipersonal, la pertenencia a cualquier órgano colegiado de carácter electo y con la condición de miembro en los órganos de representación del personal de la Universidad de Zaragoza.
3. Eventualmente, y por razones del servicio, el Rector podrá nombrar inspector para expediente concreto al personal docente e investigador funcionario, atendiendo a su trayectoria profesional y experiencia en el ámbito universitario; igual nombramiento y en las mismas condiciones podrá recaer en el personal de administración y servicios que tenga la condición de funcionario perteneciente a los subgrupos A1 o A2.
4. El Inspector de Servicios será provisto de una credencial de su personalidad y se acreditará en todas sus actuaciones y con el carácter que actúa. En el caso de que el Inspector lo sea con carácter eventual, el nombramiento servirá para acreditar su personalidad.

En todo caso, la exhibición de la credencial podrá ser exigida por cualquier persona afectada por la actuación inspectora.

CAPITULO TERCERO

DE LA CALIDAD Y SU EVALUACION

Artículo 14. De la evaluación interna.

Sin perjuicio de los mecanismos externos de evaluación correspondientes al sistema de garantía y promoción de la calidad del sistema universitario, la mejora de la calidad se extiende a todos los ámbitos de actividad de la Universidad de Zaragoza y al funcionamiento básico de sus servicios a través de la evaluación interna de la calidad del servicio público de educación superior, que comprende la evaluación externa por la IGS mediante el análisis sistemático y continuado de la prestación de los servicios, así como la autoevaluación realizada por cada unidad, servicio, centro u órgano respecto de sus procesos y de los resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y concretar los oportunos planes de mejora.

Las autoevaluaciones se remitirán al Director de la IGS y servirán de base para la evaluación externa por la IGS.



Artículo 15. Mejora continua.

La finalidad de la evaluación de la calidad se orienta a la mejora continua, la aplicación de sus principios y la consecución de la excelencia, entendida como la forma de gestionar que aspira a una cultura de mejora sistemática y de avance permanente hacia la perfección, mediante la transformación continua del conocimiento e innovación. Sus resultados, conclusiones y propuestas de mejora de serán públicos a través de la página web de la Universidad.

Artículo 16. Principios.

La evaluación de la calidad del servicio público de enseñanza superior está sujeta a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, celeridad, universalidad, participación de la comunidad universitaria, simplicidad y mejora continua.

Artículo 17. Metodología.

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos incorporará las medidas que permitan analizar la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios y se realizará mediante los instrumentos y criterios que se adopten para la medición de su grado de implantación y cumplimiento, así como la aplicación de modelos y procedimientos comúnmente aceptados, que permitan la comparación de resultados entre los distintos órganos y unidades de la Universidad de Zaragoza con otras Universidades y Administraciones públicas, y el intercambio de experiencias.
2. La metodología y modelos utilizados en la evaluación deben garantizar, en todo caso, la identificación y el establecimiento de áreas de mejora y los resultados de la evaluación deben proporcionar a los órganos y unidades administrativas información necesaria para planificar la actuación administrativa y adoptar las mejoras necesarias en la prestación de los servicios públicos, así como proporcionar a la comunidad universitaria, y a la ciudadanía en general, información sobre el nivel de calidad en la prestación de los servicios.

CAPITULO CUARTO

DE LA INOVACION Y PROSPECTIVA

Artículo 18. De la función de asesoramiento.

La IGS como órgano estratégico de asesoramiento desarrollará su función asesora a partir del conocimiento objetivo que proporciona el estudio cuantitativo de los datos, con especial atención a los distintos rankings universitarios, y del análisis interno de los indicadores del catálogo oficial de indicadores universitario, de los indicadores que la propia Universidad de Zaragoza elabore y de aquellos otros que proporcionen, en todo caso, información suficiente para emprender acciones en áreas de mejora.



Artículo 19. De la promoción de la innovación.

La unidad de innovación y prospectiva tiene la función de promover e impulsar todos aquellos proyectos que, por su carácter novedoso o por su carácter transversal, necesitan de una especial atención para garantizar su implantación con éxito en los diferentes ámbitos vinculados al servicio público de educación superior; entre otros, los relativos a la transformación digital, la organización, el funcionamiento y los procesos.

Artículo 20. De la gestión del cambio.

El impulso de una gestión pública avanzada exige la gestión del cambio de aquellos proyectos con un impacto significativo. Corresponde a la unidad de innovación y prospectiva liderar la gestión del cambio a través de las diferentes herramientas de gestión, la información, la formación y la difusión para garantizar la implantación efectiva de los proyectos

CAPITULO QUINTO

DE LA FUNCION INSPECTORA

Sección primera. - De la actuación inspectora.

Artículo 21. Ejercicio de la función inspectora.

El seguimiento y control, desempeñado por la Inspección de Servicios a través de sus inspectores, comprende el ejercicio de las funciones incluidas en el número 3 del artículo 5 y se extiende al ámbito comprendido en el artículo 3. Las actuaciones de la Inspección de Servicios estarán sujetas al principio de planificación de acuerdo con lo dispuesto en el programa de actuaciones inspectoras.

Artículo 22. Actuaciones.

La función inspectora se desarrollará a través de las siguientes modalidades de actuación:

- a) Visita a las dependencias de los órganos, servicios y unidades administrativos para realizar comprobaciones presenciales, examinar todo tipo de documentación con relevancia en la verificación del cumplimiento, requerir información y realizar las actuaciones comprobatorias que podrán extenderse durante el tiempo necesario.



- b) Requerimiento de comparecencia personal o por escrito ante el inspector actuante de las personas relacionadas con la actuación inspectora, que aportarán, en su caso, la documentación que le sea requerida. La citación contendrá el objeto, lugar, tiempo y forma del requerimiento.
- c) La solicitud y examen de todo tipo de documentación con trascendencia para su comprobación, sin necesidad de desplazarse a las dependencias del órgano, servicio o unidad requerido; o mediante la consulta y comprobación telemática de datos y antecedentes obrantes en los archivos electrónicos de la Universidad de Zaragoza.

Artículo 23. Facultades de los inspectores.

Los inspectores, en el ejercicio de su función, estarán facultados para:

- a) Acceder, tras acreditarse en el ejercicio de su función y sin necesidad de previa notificación, a todos los espacios de los servicios y unidades en el marco de los procedimientos que tenga en curso. A tal efecto, se facilitará su libre acceso a los centros, aulas, laboratorios y demás dependencias.
- b) Entrevistarse con el personal adscrito a la unidad o servicio objeto de inspección, así como con las personas usuarias del mismo, y realizar las actuaciones que sean precisas para cumplir las funciones asignadas.
- c) Acceder a toda la documentación de los servicios y dependencias inspeccionados y recabar cuantos datos, antecedentes y demás información resulten precisos para el desarrollo de la actuación inspectora.

Artículo 24. Deberes de los inspectores.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6.1, los inspectores desempeñarán con diligencia las tareas que tengan asignadas con sujeción y observancia a los principios de legalidad, tipicidad, proporcionalidad, contradicción, congruencia y demás garantías procedimentales.
2. Observarán la máxima corrección en el ejercicio de sus funciones, guardando el respeto y consideración debidos a los interesados y al público en general.
3. Actuarán con celo en la custodia de la documentación que les sea confiada y adoptarán las medidas necesarias para la protección de la intimidad de las personas.
4. Desarrollarán su actividad en presencia del titular del centro, unidad o servicio inspeccionado, o persona en quien éste delegue, excepto que dicha presencia pueda interferir en las actuaciones o cuando se hayan declarado reservadas. Asimismo, procurarán no dificultar, más allá de lo necesario, el desarrollo de las actividades de las unidades y servicios inspeccionados.
5. Vendrán obligados a guardar secreto respecto de las denuncias recibidas o la tramitación de expedientes informativos o disciplinarios. Los informes y las actas que extiendan como resultado de su actuación inspectora tendrán la consideración de información reservada.



Sección segunda. - El procedimiento de inspección.

Artículo 25. Inicio de la actuación inspectora.

1. La inspección de servicios actuará por orden del Director de la IGS, por orden de servicio derivada del programa de actuaciones inspectoras, por denuncia y por propia iniciativa en los términos del apartado 3 de este artículo.
2. El inspector de servicios actuará por orden del Director de la IGS en aquellos supuestos no previstos en el programa de actuaciones inspectoras y que, previa justificación, requieran de una actuación inspectora que se efectuará de acuerdo con las instrucciones incorporadas a la orden de servicio.
3. Se podrán realizar actuaciones por propia iniciativa del inspector cuando en el curso de sus actuaciones compruebe algún incumplimiento o irregularidad, en cuyo caso, dará cuenta inmediata al Director de la IGS, que adoptará, en su caso, la orden pertinente.

Artículo 26. Ordenes de servicio.

1. La orden de servicio se formulará por escrito e incorporará el contenido o ámbito de la actuación inspectora, el responsable de su realización, así como aquellos otros datos del servicio que el Director de la IGS considere conveniente consignar.
2. Se dará traslado de las órdenes de servicio al responsable del órgano, unidad o servicio o persona afectados por la actuación y, en su caso, a la autoridad académica competente, antes del inicio de las actuaciones, excepto que estén sujetas a reserva o sean urgentes.

Artículo 27. Denuncia.

1. La actuación inspectora podrá iniciarse de oficio por denuncia de los miembros de la comunidad universitaria sobre el funcionamiento anormal de los servicios, siempre que de la denuncia se deduzcan indicios de grave perturbación de su funcionamiento y no se hayan iniciado actuaciones de investigación por la inspección u otro órgano. De no generarse esta alteración y tras las diligencias de comprobación, se dará traslado de la denuncia a la unidad o servicio afectado con el requerimiento para que adopten las medidas pertinentes y dé cuenta a la inspección de servicios de las decisiones adoptadas.
2. La denuncia se formalizará mediante escrito dirigido al Director de la IGS en la que constará la identificación del denunciante, hechos, órgano, unidad o servicio denunciados, fecha y firma. No se tramitarán las denuncias anónimas, las que incumplan con los requisitos formales y aquellas que afecten a cuestiones particulares del personal de la Universidad de Zaragoza derivadas del ejercicio de sus derechos estatutarios o de su condición como empleado público.



3. El denunciante no podrá alegar la consideración de interesado a ningún efecto, sin perjuicio de que sea informado cuando el resultado de la investigación afecte a sus derechos individuales.

Artículo 28. Visita del inspector.

1. La visita a los órganos, servicios y unidades administrativas para realizar comprobaciones presenciales se desarrollará en presencia del titular del centro, unidad o servicio inspeccionado, o persona en quien éste delegue, excepto que dicha presencia pueda interferir en las actuaciones cuando se hayan declarado reservadas. Asimismo, los inspectores procurarán no dificultar, más allá de lo necesario, el desarrollo de las actividades de las unidades y servicios inspeccionados.

2. Las actuaciones inspectoras podrán realizarse en uno o varios actos y efectuarse por un sólo inspector o, cuando la naturaleza y entidad de la materia lo requiera, en equipo bajo el principio de unidad de acción.

3. Sin perjuicio de lo que se disponga en el programa de actuaciones inspectoras, la inspección de servicios en el ejercicio de sus funciones empleará las técnicas que en cada caso resulten más adecuadas para el mejor desarrollo de las actuaciones.

Artículo 29. Documentación.

La actuación inspectora se documentará por escrito en la correspondiente acta y en la que constarán, al menos, los siguientes datos:

- a) Identificación del centro, departamento, instituto, servicio o unidad inspeccionada y de su responsable ante cuya presencia se efectúa la inspección, o, en su caso, los datos identificativos de la persona sujeta a la actuación inspectora.
- b) Tipo de actuación realizada, los hechos comprobados y circunstancias concurrentes, los medios utilizados para su comprobación y, en su caso, las irregularidades o infracciones constatadas con expresión de las normas infringidas.
- c) Manifestaciones que considere oportuno realizar la persona o el responsable del servicio o unidad inspeccionados.
- d) Fecha, hora y lugar de las actuaciones e identificación del inspector.

Artículo 30. Resultados de la actuación inspectora.

1. El inspector documentará el resultado de sus actuaciones en informes, que deberán ser congruentes con el contenido y alcance de la actuación encomendada y, en su caso, contendrán la propuesta de medidas correctoras o recomendaciones. Los informes se elevarán al Director del IGS que, excepto que tengan carácter reservado o sean de uso exclusivo de la IGS, dará traslado al responsable o persona objeto de la



actuación inspectora y, en su caso, a las unidades de calidad y mejora y/o de innovación y prospectiva para que inicien los procesos correspondientes o adopten las medidas oportunas.

2. De constatarse algún reparo, irregularidad o infracción, y antes de iniciarse cualquier otra actuación, se remitirá copia del acta levantada al afectado en el plazo de cinco días, que podrá formular alegaciones por otros cinco. Dichas alegaciones se incorporarán al informe referido en el número anterior.

3. En su caso, el Director de la IGS elevará propuesta de incoación de información reservada o de expediente disciplinario al Rector para su autorización. Iniciado el expediente no podrá nombrar instructor al inspector que evacuó el informe cuyos hechos constituyan la causa de iniciación o incoación de los expedientes informativos o disciplinarios.

4. La Inspección de Servicios realizará el seguimiento del cumplimiento de las medidas correctoras o recomendaciones propuestas y elevará el correspondiente informe al Director de la IGS, que le dará el trámite oportuno.

Sección tercera. - De la mediación.

Artículo 31. Mediación.

La inspección de servicios podrá mediar en las controversias y conflictos de la comunidad universitaria derivados de la convivencia académica siempre que no se haya iniciado una información reservada o un expediente disciplinario. No mediará en las controversias y conflictos que estén sujetas a los protocolos para la gestión de conflictos establecidos por la Universidad de Zaragoza ni en las actuaciones en las que intervenga el Defensor Universitario.

Artículo 32. Iniciación.

El procedimiento se iniciará mediante solicitud dirigida al Director de la IGS en la que se hará constar los datos identificativos del solicitante y los de aquellos afectados por el conflicto, los hechos, la fecha y firma. La Inspección de Servicios también podrá proponer de oficio la mediación a las partes afectadas por un conflicto cuando de su actuación inspectora compruebe dicha situación, en cuyo caso, la propuesta de mediación queda condicionada a su aceptación por las partes.

Artículo 33. Procedimiento de mediación.

El mediador designado para componer el conflicto valorará los hechos alegados y podrá realizar comprobaciones preliminares antes de admitir a trámite la solicitud. Si existen indicios o evidencias sobre los hechos y alegaciones efectuadas por el solicitante se iniciará el procedimiento de mediación, en otro caso se inadmitirá la solicitud y se archivará lo actuado.



El mediador se dirigirá a quién esté afectado por el conflicto para ofrecer la mediación y, de aceptarla, convocará a las partes afectadas para iniciar el proceso de mediación. Alcanzado un acuerdo será ratificado por las partes que lo cumplirán de forma libre y voluntaria.

DISPOSICION ADICIONAL PRIMERA

Todas las referencias contenidas en este Reglamento en género masculino se entenderán realizadas también al género femenino.

DISPOSICION ADICIONAL SEGUNDA

Los expedientes informativos y disciplinarios se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en la normativa laboral y administrativa, autonómica o estatal, aplicable en materia de régimen disciplinario a los miembros de la comunidad universitaria.

DISPOSICION TRANSITORIA UNICA

Una vez aprobado este Reglamento, en un plazo de tres meses, se efectuará el nombramiento del Director/a e iniciarán las modificaciones de la relación de puestos de trabajo necesarias para la puesta en funcionamiento de la IGS. No obstante, y sin perjuicio de lo anterior, con carácter transitorio, hasta que se pueda formalizar la nueva estructura en la relación de puestos de trabajo, se podrán crear las correspondientes plazas mediante un programa de carácter temporal en los términos previstos en el Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.

DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Aragón.