

PLAN ANUAL DE ACTUACIONES DE LA
INSPECCIÓN DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

2024

I. Motivos y principios que inspiran el Plan

El artículo 16 del Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre el régimen del profesorado universitario dispone la creación de un Servicio de Inspección en la Universidad. En virtud de lo cual, los artículos 164 y 165 de los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide (Decreto 298/2003, de 21 de octubre, publicado en el BOE núm. 306, de 23 de diciembre de 2003) establecen la instauración de la Inspección de Servicios.

El objetivo fundamental del Servicio de Inspección es alcanzar un modelo de funcionamiento coordinado, transparente y eficiente, orientado a dar respuesta a las necesidades de los diferentes colectivos universitarios y mostrar un compromiso de servicio público a la sociedad. Para el cumplimiento de sus fines, la Inspección de Servicios actuará con total independencia respecto de las autoridades, Centros, Departamentos, Institutos, Servicios, Unidades, y otras estructuras, así como de cualesquiera órganos unipersonales o colegiados de Gobierno y del personal de administración y servicios, docente e investigador.

Tal y como establece la Exposición de Motivos del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO núm. 6/2014), la delimitación del objeto de la actividad inspectora no puede llevarse a cabo sino es a través de la planificación. Sólo así se puede compaginar la igualdad en el tratamiento de todos los colectivos universitarios con el margen de discrecionalidad estratégica que corresponde a la Universidad. En este sentido, el artículo 27 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, dispone que su actuación se basará en el Plan Anual de Inspección, elaborado por la Inspección y aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta del Rector o Rectora.

En virtud de lo establecido en el artículo 27. 3 del Reglamento se “recabará información pertinente de los Decanatos, Direcciones de Centros e Institutos Universitarios, Direcciones de Departamentos, Jefaturas de Áreas y Servicios, así como del Consejo de Estudiantes de la Universidad Pablo de Olavide y de los órganos de representación del personal de la Universidad Pablo de Olavide”. Por ello, para el presente Plan Anual se han incorporado sugerencias y propuestas recibidas. Igualmente, se han tomado en consideración necesidades derivadas de las reclamaciones, denuncias y quejas formuladas.

Independientemente de las actuaciones de carácter ordinario detalladas en el Plan Anual, la Inspección de Servicios realizará actuaciones de carácter extraordinario como consecuencia de las denuncias, quejas o sugerencias que se puedan plantear durante el ejercicio en relación con el anormal funcionamiento de los servicios (artículo 28 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios).

II. Objetivos y Líneas de actuación para 2024

En cumplimiento del principio de planificación (artículo 27.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios) al que queda sujeta la Inspección de Servicios se detallan, a continuación, las actividades ordinarias a desarrollar durante el ejercicio.

Los objetivos para 2024 y la metodología a seguir se resumen en el siguiente cuadro:

OBJETIVOS	METODOLOGÍA
1. Difundir y mejorar el conocimiento de la comunidad universitaria de las funciones y competencias atribuidas a la Inspección de Servicios (IS).	- Mantener actualizada la información de la web de la IS, en colaboración con el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC).
2. Colaboración y asistencia a Órganos de gobierno, gestión y representación de la Universidad.	- Realización de reuniones con responsables de las áreas implicadas. - Participación en la adaptación de normativas motivada por la entrada en vigor de la Ley de Convivencia o la LOSU.
3. Verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de la docencia.	- Con anterioridad a la implementación del objetivo se informará a los Centros y a la Comunidad Universitaria del inicio de las visitas. - Se realizarán visitas a los edificios destinados a la impartición de docencia de Grados, según lo asignado en el Plan de Organización Docente. - En caso de detección de incidencias, se solicitará información al profesorado implicado, a través del personal responsable de los Centros. - Elaboración de un informe final de la visita, con los resultados obtenidos tras la valoración de las incidencias.
4. Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas a través de los buzones IRSF.	- Solicitud de información al área con competencias en Calidad de los buzones incluidos en el sistema de IRSF durante 2024. - Elaboración de un informe tras el análisis de los datos disponibles.
5. Gestión del buzón IRSF de la Inspección de Servicios.	- Atención a las incidencias, sugerencias y felicitaciones realizadas a través del buzón IRSF. - Implementación de posibles acciones de mejora de la actividad universitaria, en función de la información recibida a través de esta herramienta.
6. Colaboración en procesos de mejora de la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad universitaria.	- Elaboración de encuesta dirigida al personal usuario de los servicios de restaurante y cafetería sobre los niveles de satisfacción y calidad, en coordinación con los Vicerrectorados relacionados con la materia. - Elaboración de propuestas de mejora de acuerdo con los resultados de las evaluaciones realizadas.

7. Revisión de la información recogida en páginas webs referente a los protocolos de Unidades de administración y servicios y de su accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Exploración y evaluación de la información recogida en páginas webs referente a los protocolos de Unidades de administración y servicios y de su accesibilidad. - Elaboración de informe sobre el nivel de información aportada.
8. Formación del personal adscrito a los servicios y a la Inspección de Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda y propuesta de realización de cursos y/o seminarios de formación en temas relacionados con el ámbito universitario. - Participación en las Jornadas y reuniones de Inspectores de Servicio que se celebren durante el año.

1. Difundir y mejorar el conocimiento de la comunidad universitaria de las funciones y competencias atribuidas a la Inspección de Servicios.

Motivo:

La implantación de la Inspección de Servicios en la Universidad Pablo de Olavide conlleva la implementación de tareas de control, seguimiento, evaluación y mejora de los servicios que ofrece nuestra Universidad. Por ello, una de las primeras actuaciones que debe abordarse es la realización de un plan de divulgación de las competencias y funciones atribuidas a la Inspección de Servicios. Con el fin de mejorar la percepción de la Inspección de Servicios, es preciso hacer visible la información necesaria sobre la naturaleza, objetivos, reglamento y forma de actuación de la Inspección de Servicios y crear una vía de comunicación por la que poder obtener información para la identificación de disfunciones y la búsqueda de posibles soluciones.

Objetivo:

Continuar con la mejora de la percepción de la Inspección de Servicios.

Metodología:

Actualización y ampliación de los contenidos de la página web de la Inspección de Servicios en colaboración con el Centro de Informática y Comunicaciones.

Periodo de realización:

Dado que esta actuación tiene un carácter de continuidad su realización se prolongará durante todo el año 2024.

2. Colaboración y asistencia a Órganos de gobierno, gestión y representación de la Universidad.

Motivo:

Tal y como establece la Exposición de Motivos del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, la Inspección de Servicios se caracteriza por las notas de horizontalidad y colaboración.

Además, la entrada en vigor de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria (BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2022) y la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU) (BOE núm. 70, de 23 de marzo de 2023) determina la necesidad de adaptaciones e incorporación de nuevas normativas por parte de las Universidades, como son las Normas de convivencia de la Universidad Pablo de Olavide, (publicadas en el BUPO 10/2023), el régimen disciplinario de estudiantes, o el reglamento de la Inspección de Servicios.

Objetivo:

Prestar cooperación, en la medida que lo permitan las competencias y recursos de la Inspección de Servicios, a Órganos de Gobierno, Delegaciones, Defensoría Universitaria, Centros, Departamentos, Unidades Administrativas y de representación de la Universidad que lo requieran.

Metodología:

El desarrollo de esta acción se llevará a cabo fundamentalmente a través de la realización de reuniones de los miembros de la Inspección de Servicios y las Áreas implicadas. Con este objetivo se pretende, además, colaborar con la Secretaría General en la adaptación normativa motivada por la entrada en vigor de la Ley de Convivencia y la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU) y que puedan presentar relación con las actividades de la Inspección de Servicios.

Periodo de realización:

Se extenderá durante 2024.

3. Verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de la docencia.

Motivo:

Tal y como dispone el Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo (BOE núm. 61, de 12 de marzo de 2019), desde mayo de 2019 todas las empresas deben estar adaptadas para disponer de un registro de la jornada del personal, que posibilite el control horario por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. En relación con la obligación de control horario de la jornada, debemos recordar que el personal docente tiene ciertas peculiaridades en su jornada laboral por lo que surgen dudas referidas a como se les aplica el registro de esta. En cualquier caso, una medida de control horario pasa por el establecimiento de sistemas de registro de la asistencia en las actividades docentes del profesorado.

Entre las competencias de la Junta de Centro, en el artículo 5. f del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de 2 de noviembre de 2011, por el que se aprueba la Normativa Reguladora de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO 7/2011), se encuentra la de “(e)stablecer los criterios básicos para la organización y coordinación de las actividades docentes y administrativas de la Facultad o Escuela, así como controlar su ejecución”.

Objetivo:

Verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente. Los resultados que se obtengan servirán a los Centros en la supervisión del cumplimiento de la docencia que pudiera realizarse internamente por estos.

Metodología:

La verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente por parte de la Inspección de Servicios se llevará a cabo mediante la realización de visitas, atendiendo al siguiente protocolo de actuación.

- Con anterioridad a la implementación de la verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de EBs y EPDs, se informará a los Centros y a la Comunidad Universitaria del inicio de las visitas.
- La Inspección de Servicios realizará visitas a los edificios en los que se imparta docencia de grado, con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades docentes del profesorado, según lo asignado en el Plan de Organización Docente y en los Calendarios semanales de las asignaturas. Las visitas se realizarán en el segundo semestre del curso 2023/2024 y primer semestre del curso 2024/2025 y cubrirán todos los Grados que son impartidos en la Universidad.
- A partir de la información disponible en Universitas XXI para cada edificio y fecha seleccionada, se llevarán a cabo visitas, durante varios días, en las franjas horarias en las que hubiera docencia.
- En los casos en los que se detectaran incidencias debido a la falta de coincidencia entre la información disponible y la ocupación de las aulas, éstas se presentarán a los/las responsables de los Centros para que soliciten al profesorado la correspondiente información y/o justificación, enviando copia a la Inspección de Servicios.
- Tras la valoración de las incidencias se elaborará un informe final.

Periodo de realización:

Segundo semestre del curso 2023/2024 y primer semestre del curso 2024/2025. La idea de este objetivo es que tenga carácter plurianual, de modo que su inclusión en los planes de actuación sirva de apoyo a la verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente.

4. Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas a través de los buzones IRSF.**Motivo:**

Dentro de las auditorias que se realizan a los servicios administrativos como seguimiento del Sistema Interno de Gestión de la Calidad se haya la revisión de las reclamaciones y sugerencias que se reciben en las áreas. En este sentido, son de interés los informes de control que unifiquen esta información y proporcionen datos donde se conozcan los números reales sobre las reclamaciones que se reciben en la comunidad universitaria.

Objetivo:

Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas en las áreas incluidas en los buzones de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (IRSF).

Metodología:

Para verificar el grado de resolución de las incidencias y reclamaciones se solicitará información de las IRSF al área con competencias en Calidad en 2024. Con ello, se elaborarán informes sobre el nivel de resolución de las peticiones y conocimiento del número real de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas.

El objetivo perseguido con la presente actuación representa la continuación de los propuestos y desarrollados en 2022 y 2023. Al constituir la continuación de un objetivo de años anteriores, se obtendrán datos que servirán para ir disponiendo de información temporal del grado de resolución de las IRSF, que facilite la realización de las actuaciones oportunas en caso necesario.

Periodo de realización:

Debido a que la información debe recoger todos las IRSF que se reciban en el año, el análisis de los datos y realización de esta acción se producirá al finalizar 2024.

5. Gestión del buzón IRSF de la Inspección de Servicios.**Motivo:**

A través del buzón IRSF se recogen las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones que desee hacer cualquier persona sobre la docencia, la investigación y la gestión de esta Universidad. El buzón IRSF proporciona a los miembros de la comunidad universitaria un canal estructurado para transmitir a la Inspección de Servicios información que permite identificar y corregir posibles deficiencias en nuestra universidad. Además, a través de las felicitaciones se reconocen las contribuciones positivas realizadas, fortaleciendo las relaciones de cooperación dentro de la comunidad universitaria. Esta información puede ser indicativa de tendencias o patrones que podrían necesitar especial atención.

Objetivo:

Conocer puntos débiles de los servicios prestados y ayudar a establecer planes para la mejora de la actividad universitaria.

Metodología:

En primer lugar, se realizará una evaluación detallada de la información recibida a través del buzón IRSF.

En segundo término, se implementarán soluciones para corregir las deficiencias detectadas contactando, en su caso, con el centro, área o unidad competente.

Por último, se llevará a cabo un seguimiento para la comprobación de la efectividad de las medidas implementadas que permita realizar ajustes si fuese necesario.

La Inspección de Servicios atenderá a la gestión y el mantenimiento operativo del buzón IRSF, así como al contenido de la comunicación que se establezca a través del mismo.

Periodo de realización:

El tiempo estimado para la realización de esta acción se extiende hasta final de 2024.

6. Colaboración en procesos de mejora de la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad universitaria.

Motivo:

Entre las materias competenciales recogidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, se halla, en el artículo 16, apartado 1. d, la (c)alidad y evaluación de los servicios. En virtud del artículo 17, apartado a, corresponde a la Inspección de Servicios, sin perjuicio de las competencias específicas de otros órganos en su correspondiente ámbito funcional, "(l)a inspección y la salvaguarda del normal y correcto funcionamiento de los distintos Centros, Departamentos, Institutos, Servicios, Unidades y demás estructuras vinculadas o dependientes de la Universidad Pablo de Olavide, proponiendo la adopción de medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas y de perfeccionamiento de los servicios universitarios".

De acuerdo con el artículo 23 de la mencionada norma reglamentaria, desde la Inspección de Servicios se pueden iniciar programas de análisis de la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios y colaborar, con la Gerencia y el Vicerrectorado competente por razón de la materia, en la realización de mediciones del índice de percepción de la calidad de los servicios, utilizando para ello técnicas de encuesta e investigación social. Estos análisis, permitirán la detección de necesidades y expectativas que sirvan para auxiliar la toma de decisiones por parte de las personas responsables.

Objetivo:

Aportar información sobre niveles de satisfacción del servicio de cafetería y restauración ofrecido a la comunidad universitaria.

Metodología:

En el presente Plan de actuaciones la Inspección de Servicios centrará su esfuerzo en la recogida de información sobre los niveles de satisfacción del servicio de cafetería y restauración ofrecido a la comunidad universitaria. Para ello, se prevé:

- Elaboración de encuestas dirigidas a usuarios/as de los servicios de las cafeterías sobre los niveles de satisfacción y calidad, en coordinación con los Vicerrectorados relacionados con la materia.
- Análisis de la información obtenida y categorización de las respuestas. Evaluación de los patrones más recurrentes para abordar las áreas de mejora identificadas.
- Elaboración de propuestas de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.

Periodo de realización:

Esta actuación se realizará durante 2024.

7. Revisión de la información recogida en páginas webs referente a los protocolos de Unidades de administración y servicios y de su accesibilidad.**Motivo:**

En cumplimiento de la Ley estatal 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG) y la Ley autonómica 1/2014, de Transparencia Pública en Andalucía (LTPA), la UPO asume obligaciones, entre las que se encuentra el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos, reuniendo indicadores, resultados y datos sobre la Universidad publicados en sus distintos sitios web.

Tras la revisión realizada en el Plan de actuaciones de 2023, sobre la información recogida en las páginas web de las Unidades y Áreas administrativas de la UPO, se pretende continuar con la mejora de la información accesible.

Objetivo:

Evaluar la información recogida en páginas webs referente a los protocolos de Unidades de administración y servicios y de su accesibilidad.

Metodología:

Se prevé la exploración y evaluación de la información recogida en páginas webs referente a los protocolos de Unidades de administración y servicios y de su accesibilidad.

Con la información que se recoja se elaborará un informe sobre la accesibilidad de los protocolos y se presentarán sugerencias de mejoras, para aquellos casos que se considere, que serán enviadas a las Unidades.

Periodo de realización:

Se estima que el informe con los resultados finales se elabore al finalizar 2024.

8. Formación del personal adscrito a los servicios y a la Inspección de Servicios.**Motivo:**

El personal adscrito a la Inspección de Servicios debe seguir recibiendo la formación necesaria con el fin de desarrollar de manera eficiente las funciones que tiene encomendadas. El artículo 15 del Reglamento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide señala la importancia de la mejora del conocimiento para la profesionalización de la función inspectora. Esta situación no es exclusiva de la Inspección de Servicios, sino que puede ser extensiva al personal PDI y/o PTGAS de la Universidad.

Objetivo:

Continuar con la mejora en el desempeño de las actividades a realizar por el personal de la Inspección de Servicios, el Personal Docente e Investigador y el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios de la Universidad.

Metodología:

Realizar la búsqueda y propuesta de cursos y/o seminarios que permitan la formación básica en temas de interés relacionados con el ámbito universitario.

Además, en 2024 se prevé la participación del personal de la Inspección de Servicios en encuentros y jornadas organizadas por otras universidades dirigidas a las Inspecciones de Servicios.

Periodo de realización:

Esta actuación se realizará durante 2024.