



Memoria Anual de Actuaciones de la Inspección de Servicios

Universidad Pablo de Olavide

2022



I. INTRODUCCIÓN

Conforme a los artículos 21 y 28 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios, las actividades de la Inspección de Servicios son de dos clases: ordinarias y extraordinarias. Las primeras se realizan en cumplimiento de los proyectos previstos en el Plan Anual de Actuaciones y las extraordinarias se ejecutan a partir de denuncias, quejas o reclamaciones que se presenten ante la Inspección de Servicios en relación con el anormal funcionamiento de los servicios y de acuerdo con las instrucciones que se dicten por el Rector o Rectora.

En virtud del artículo 31 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios (BUPO núm. 6/2014), esta remitirá al Rector o Rectora y presentará al Consejo de Gobierno, la Memoria Anual de Actuaciones del año anterior, en cuyo contenido se dará cuenta de las actuaciones ordinarias previstas en el Plan Anual de Actuaciones, así como de las actuaciones extraordinarias realizadas. En el caso de los informes con reserva reforzada y los expedientes disciplinarios se expresarán de forma numérica e innominada.

Según queda recogido en el artículo 10 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios, en la estructura básica de la organización de la Inspección de Servicios se contempla que esta esté constituida con carácter permanente, además de por un/a Inspector/a de Servicios, por Ayudantes a la Inspección. En este sentido, por Resolución Rectoral de 17 de marzo de 2022, se nombra Ayudante a la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, a la Profa. Dra. Dña. Montserrat Herмосín Álvarez (BUPO 4/2022).

En cumplimiento de los preceptos mencionados se detallan a continuación las actuaciones realizadas por la Inspección de Servicios durante 2022.

II. ACTIVIDADES REALIZADAS

II.1. Actuaciones ordinarias previstas en el Plan Anual de Actuaciones para 2022

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

Introducción

Con el fin de ofrecer un clima de colaboración entre la Inspección de Servicios y la comunidad universitaria, es preciso hacer visible la información necesaria sobre la naturaleza, objetivos, reglamento y forma de actuación de la Inspección de Servicios y crear vías de comunicación por las que poder obtener información para la identificación de disfunciones y la búsqueda de posibles soluciones.

Objetivo

Mejorar la percepción de la Inspección de Servicios.

Metodología

Este objetivo se ha llevado a cabo mediante la celebración de reuniones con responsables de diferentes órganos de gobierno y/o gestión y con la colaboración del Vicerrectorado de Transformación Digital y Calidad y el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC).

Resultados

Durante 2022 se han celebrado reuniones con responsables de diferentes órganos de gestión y servicio del PDI y PAS para exponer las actuaciones a realizar por la IS y solicitar información de los asuntos que pudieran resultar de su interés.

Además, en coordinación con el Vicerrectorado de Transformación Digital y Calidad y el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) se ha diseñado y publicado la página web de la Inspección de Servicios.

2.- Supervisión de las actividades docentes. Verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de EBs y EPDs

Introducción

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”. Además, según el artículo 5. c de la Normativa Reguladora de los Departamentos de la UPO, es función de los Consejos de los Departamentos la supervisión de la calidad de la docencia que impartan sus miembros (BUPO 7/2011). En este sentido, la Inspección de Servicios pretende actuar como apoyo externo a los controles que pudieran realizarse internamente por los Centros y Departamentos.

Objetivo

Verificación del grado de cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado, como apoyo externo a los Centros, según lo asignado en el Plan de Organización Docente y en los Calendarios semanales de las asignaturas.

Metodología

En el diseño de los trabajos de campo a realizar, en un principio se tuvo en cuenta la metodología empleada en otras universidades, mediante la cual se tenía previsto elegir de forma aleatoria un curso y línea por cada Grado impartido por los Centros, realizándose una visita por cada asignatura. No obstante, dadas las características de la Universidad Pablo de Olavide, en la que la docencia de un Grado no siempre está asociada a un edificio, hizo replantear la metodología y destinar el presente objetivo de

este año a realizar una prueba piloto en la que se pudieran detectar incidencias, para la realización de esta actividad con mayor eficacia en los siguientes cursos.

Debido a esto, para la obtención de la información en 2022, se ha optado por seleccionar edificios en los que se imparte docencia, con independencia del Grado. A partir de la información disponible en Universitas XXI para cada edificio y fecha elegida, se realizaron visitas a lo largo de todas las franjas horarias en las que hubiera docencia de mañana y tarde, con el fin de obtener la máxima información posible. En cada jornada de inspección de algún edificio se procedió, a partir de la información reportada desde Universitas XXI, a anotar para cada hora y aula en la que hubiera marcada alguna actividad docente que esta se estuviera impartiendo. Para aquellos casos en los que según la tabla disponible de Universitas XXI no se estuviera impartiendo docencia en algún aula, se consultó la información facilitada por la Unidad de Espacios con el fin de confirmar que los datos que se disponían fuesen correctos.

Los datos obtenidos se corresponden con visitas realizadas durante el primer cuatrimestre del curso 2022/23.

Resultados

Siguiendo la metodología señalada, durante los días 21, 24, 26 y 28 de octubre y 2, 9, 11 y 14 de noviembre de 2022 se hicieron visitas a los edificios 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 23, y 24 (Tabla 1; Fig. 1). Para cada fecha, una vez seleccionados los edificios, estos fueron visitados en las franjas horarias, de mañana y tarde, en las que hubiera marcada alguna actividad docente según Universitas XXI. Durante las visitas, se indicaron los casos en los que se estuviera impartiendo docencia, sin producir interrupción de las clases. En total se realizaron 530 visitas a las aulas y laboratorios. De ellas, se fueron descartadas 15 por no corresponder a clases presenciales de Grado o Doble Grado. Estas aulas fueron ocupadas para la celebración de otras actividades o reuniones.

Del total de visitas válidas, el 57,9 % se corresponden con EPD y el 42,1 % a EB (Fig. 2). Teniendo en cuenta la adscripción de las asignaturas a los Centros, el número de

asignaturas por Centro varía desde 18 de la Escuela Politécnica, hasta 126 de la Facultad de Ciencias Sociales (Fig. 3).

Tabla 1. Número de visitas realizadas a aulas o laboratorios con docencia de EB o EPD en los edificios.

Edificio	2	3	4	5	6	7	8	10	11	13	14	16	23	24
Nº Visitas	6	3	9	5	5	7	16	12	88	89	51	60	24	140

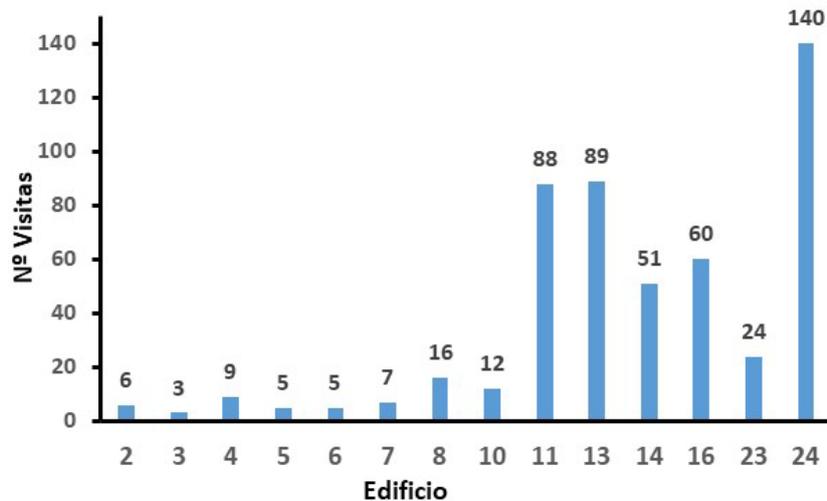


Figura 1. Número de visitas realizadas a aulas o laboratorios con docencia de EB o EPD en los edificios.

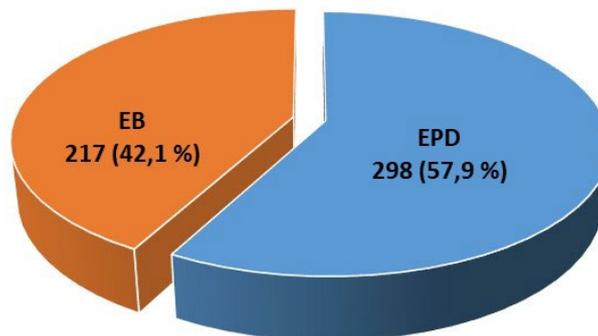


Figura 2. Número y porcentaje de clases de EB y EPD visitadas.

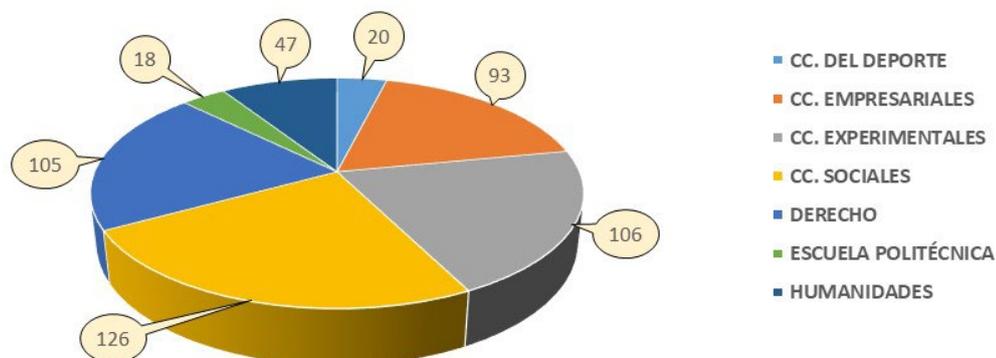


Figura 3. Número de visitas realizadas por Centros.

De las 515 visitas realizadas a aulas con impartición de docencia de EB o EPD, en 492 de los casos (95,5 %) la docencia se estaba impartiendo en el momento de la visita, mientras que en 23 las aulas estaban vacías. En estos casos, posterior a la inspección, se consultaron los datos disponibles en los puestos de vigilancia o a través de la Oficina de Espacios, para constatar que la información que se disponía era la correcta. Hechas las comprobaciones se pudo afirmar que las incidencias detectadas se correspondieron, en 15 de los casos, con cambios de fecha o de hora de la impartición de la asignatura, y a cambios de aulas. En 8 casos se observó que, aun estando marcada la impartición de la docencia, esta no se pudo confirmar con la visita. Estas situaciones se produjeron con actividades prácticas. Para estos casos se adoptó la decisión de considerarlos como impartidos, pues cuando se realizaron las visitas quedaban pocos minutos para alcanzar la hora límite de las clases, por lo que las actividades prácticas pudieron haber finalizado y el alumnado ya no estar presente (Fig. 4).

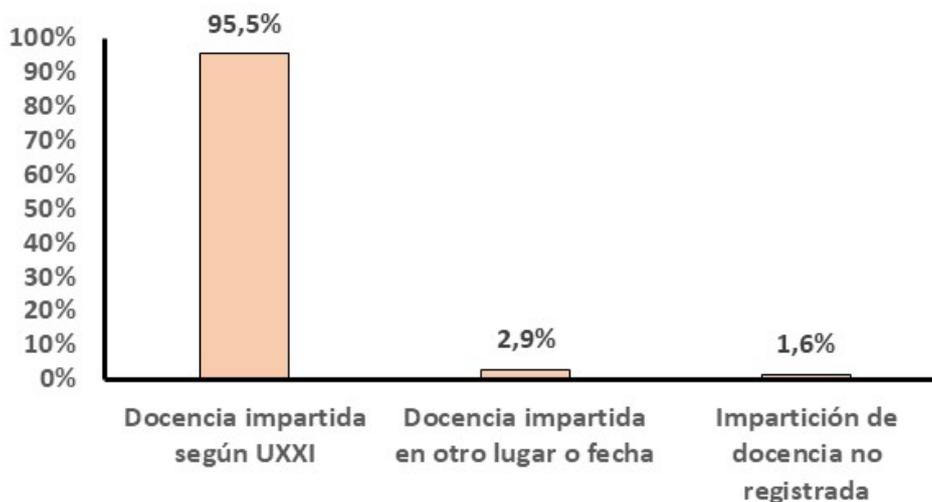


Figura 4. Porcentaje de casos en los que se confirmó la impartición de la docencia, en los que hubo cambios respecto de la información recogida en Universitas XXI y en los que el aula no estaba ocupada.

Conclusiones

Con los datos obtenidos se concluye que:

- a) El sistema de visitas por edificios es más efectivo que el centrado en Grados, Cursos o Líneas predeterminados. En un tiempo no muy prolongado se puede realizar el control en un número lo suficientemente alto como para tener una percepción del grado de cumplimiento.
- b) El grado de cumplimiento de la docencia detectado es muy elevado.
- c) Las incidencias encontradas se han debido a la inexistencia de una coincidencia total entre la información empleada y la de la Unidad de espacios.
- d) Este objetivo tiene un carácter plurianual, de modo que su inclusión en futuros planes de actuación servirá, no solo para el control de la docencia en un periodo determinado, sino que, una vez obtenida información en años sucesivos, servirá para detectar cuándo y dónde se producen de forma reiterada las incidencias y así poder dedicarle mayor atención y control.

3.- Estudio sobre el nivel de desarrollo de sistemas de control interno de la asistencia a clase

Introducción

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.

En la necesidad del cumplimiento de la legislación actual, es generalizada la opinión entre las inspecciones de servicios de las Universidades españolas de la necesidad de implantación de sistemas de control de la asistencia de su profesorado.

En relación con el anterior, este objetivo fue planteado con el fin de colaborar en la adopción e implantación de herramientas que sirvieran a los Centros en el control interno de la docencia y un mecanismo a la Inspección de Servicios para detectar los posibles incumplimientos o incidencias que se pudieran producir en la impartición de la docencia y/o en el uso de los espacios docentes.

Objetivo

Ofrecer información sobre la aplicación de herramientas para el control interno de la docencia.

Metodología

Desde la Inspección de Servicios, en coordinación con las inspecciones de servicios de otras Universidades españolas y con el Vicerrectorado de Transformación Digital y

Calidad, se llevó a cabo la recopilación de información de los sistemas de control empleados en las Universidades. Esta exploración fue conseguida mediante intercambio de información entre las inspecciones de servicios de la Universidades, y/ o a través de consulta de las páginas web de estas.

Resultados

Se han obtenido reseñas referentes a 32 Universidades. A continuación, se exponen los datos proporcionados.

Universidades con sistemas de control de la actividad presencial del PDI:

Universidad de Córdoba

En la Universidad de Córdoba había dos sistemas de control de la asistencia del profesorado a las clases:

- Hojas de firmas: Eran colocadas en todos los espacios donde se impartía docencia, solicitando aclaración a los Departamentos en los casos que hubiese incidencias.
- Visitas de inspección. Eran realizadas de dos tipos:
 1. Visitas realizadas de forma aleatoria, a todos los Centros, durante todo el curso académico para comprobar *in situ* el desarrollo de la docencia.
 2. Visitas acordadas con los Centros, al final de cada cuatrimestre, para mantener entrevistas con los Consejos de Estudiantes y con los Equipos de Dirección, con el fin de intercambiar información sobre lo detectado durante el cuatrimestre, lo cual, en ocasiones, servía para hacer visitas "dirigidas" en el siguiente cuatrimestre.

Ambos sistemas de control fueron suprimidos a raíz de la situación provocada por el SARS-CoV-2 y sustituidos por un sistema a través de un código QR instalado en los puestos del profesorado en todos los espacios docentes, al principio para hacer un seguimiento sanitario.

Tras un período de prueba que se llevó a cabo durante el segundo cuatrimestre del 2020/21, se ha desarrollado más la aplicación siendo el sistema a aplicar para el control

de la docencia. Las visitas de seguimiento de la actividad son retomadas igualmente una vez que las condiciones sanitarias lo permiten.

Todas las incidencias que se observan son comunicadas a los responsables académicos para su justificación (profesorado y Departamentos) y para conocimiento de los Centros que tutelan las enseñanzas.

Tanto la información de las incidencias, justificaciones, registros QR (antes firmas), desarrollo de visitas, etc. es registrada en aplicaciones informáticas que permiten obtener listados, estadísticas, gráficos, etc.

Universidad de Sevilla

En la Universidad de Sevilla se tiene establecido el control presencial de las clases a partir de dos sistemas que se viene realizando desde el curso 2005/06.

- A través de una aplicación informática de reconocimiento de clave identificativa. Desde el aula desde la que se da la clase, el profesorado se identifica y registra su asistencia mediante el aplicativo Horfeus (<https://sic.us.es/servicios/apoyo-la-docencia-e-investigacion/horfeus>).

El cómputo diario de cumplimiento se informa mensualmente a la IS para su análisis.

- Mediante visitas de Inspección que realiza el personal de la Inspección de Servicios, sin previo aviso, a los centros (una por cuatrimestre a cada uno de los centros de la Universidad). Durante la visita se comprueba que el profesorado está impartiendo clase en sitio y tiempo que estaban asignados en el Plan de Organización Docente. Si hubiera incidencias, estas se reflejan en el acta de la visita y se presentan al Decanato/Dirección para que soliciten al profesorado afectado las correspondientes alegaciones.

El informe final, tras la valoración de las alegaciones aportadas, se compara con los datos obtenidos mediante el control realizado por los Centros.

Universidad de Granada

El control de las asistencias en las aulas se desarrolla mediante registro online, actividades que son comprobadas desde la Inspección de Servicios de manera aleatoria.

Universidad Internacional de Andalucía

Actualmente tienen un sistema de control de la actividad presencial del PDI a través de hojas de firmas.

Universidad Rey Juan Carlos

Desde el año 2014 la Universidad Rey Juan Carlos dispone de un sistema de control de asistencia del profesorado a través de la Tarjeta Universitaria, que utilizan antes del comienzo de las clases. Por medio de este sistema la Universidad realiza el seguimiento de asistencia a clase. Cada docente cumple con este requisito antes de impartir su clase.

En caso de no poder fichar, por ejemplo, por error de la tarjeta o porque el dispositivo de marcaje está fuera de servicio, pueden justificar la incidencia en el control de asistencia disponible en la Intranet de la Universidad.

Universidad Jaime I

En la Universidad Jaime I Castellón hay un sistema de seguimiento de la docencia a través de la tarjeta del PDI que deben pasar por los tarjeteros habilitados en los espacios docentes.

Universidad Complutense de Madrid

Cada Facultad establece su sistema de control de presencialidad. En algunos casos consiste en la firma (en la Sala de Profesores, por ejemplo); en otros se han instalado sistemas de control en los ordenadores que están en las aulas. Con la COVID-19 se ha generalizado bastante el uso de códigos QR para escanear y enviar. Las Facultades reportan la información a la Inspección de Servicios. Además de estos sistemas, la Inspección de Servicios hace también visitas *in situ* a las aulas.

Universidad Autónoma de Barcelona

No existe un sistema generalizado de registro de la actividad presencial del profesorado. Algunos centros presentan un sistema informático que sustituye el tradicional control de firmas en papel, donde el profesor antes de impartir la clase accede a un aplicativo informático con su número de identificación y queda registrado en una base de datos.

Universidad de Santiago de Compostela

En la Universidad de Santiago de Compostela el control de la presencia del PDI en el aula se realiza mediante una aplicación en la que debe registrarse el/la docente.

Universidad de Murcia

Mediante firmas.

Universidad de Alcalá

Mediante firmas.

Universidad de Burgos

Mediante firmas.

Universidad del País Vasco

El control de la actividad presencial del PDI se articula fundamentalmente a través de auditorías académicas que realizan los inspectores de servicio a los centros (una por cuatrimestre a cada uno de los centros de la Universidad). Durante la visita se comprueba la presencia efectiva del profesorado que en el momento de la visita tiene asignada docencia o tutorías. Para realizar las visitas, sin previo aviso, se presentan a los Decanos/as/Directores/as/Coordinadores/as de los centros o cargos en quienes deleguen para realizar las comprobaciones. A continuación, se visitan algunas aulas para comprobar si se está impartiendo la docencia de acuerdo con lo establecido en los horarios de los Centros.

Universidad de Zaragoza

Control mediante auditorías académicas.

Universidad de Extremadura

Control mediante hojas de firmas y visitas a los Centros.

Universidades que están estudiando la implantación de algún sistema de control de la actividad presencial del PDI:

Universidad de Cádiz

En la Universidad de Cádiz se diseñó una aplicación móvil para el control de la presencia durante la pandemia, que han adaptado para utilizarla para el control de presencia.

Universidad de Jaén

En la Universidad de Jaén el control de presencia del profesorado en las aulas se ha llevado a cabo mediante hojas de firma con los horarios del profesorado, colocadas en los accesos de los aularios. Semanalmente las hojas fueron remitidas a la Inspección de Servicio. Sin embargo, debido a las restricciones sanitarias ocasionadas por la pandemia SARS-CoV-2, las hojas de firmas fueron sustituidas por controles aleatorios.

Actualmente en la Universidad de Jaén, a través de Gerencia, el Vicerrectorado de Profesorado y el Vicerrectorado de Universidad Digital, se está gestionando la implantación de un sistema digital de presencia para el profesorado tal y como ya lo tiene implantado para el PAS.

Universidad Católica de Valencia

Antes del comienzo de la pandemia, en la UCV se estaba estudiando la posibilidad de registrar la actividad docente presencial y los horarios de tutorías a través de un registro electrónico, pero dicho proyecto quedó paralizado a causa de la situación ocasionada por la COVID-19. Actualmente, no tenemos constancia que se haya producido la implantación de sistemas de control.

Otras Universidades que están actualmente en fase de estudio de un sistema de control de la asistencia del profesorado a las clases son la **Universidad de Huelva, Universidad Católica de Murcia, Universidad de Alicante y Universidad de Castilla La Mancha.**

Universidades que no tienen implantado controles de la actividad presencial del PDI:

A partir de la información que se ha podido adquirir, no disponen de sistemas de control: **Universidad Nacional de Educación a Distancia, Universidad Pública de Navarra,**

Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Politécnica de Cartagena, Universidad de Islas Baleares, Universidad de León, Universidad de Mondragón, Universidad de Valladolid, Universidad de Lleida, Universidad de la Rioja.

Conclusiones

De las 32 Universidades de las que se ha obtenido información, en 22 hay algún sistema de control o están en estudio. De ellas, en 9 se utilizan aplicaciones informáticas, en 7 hojas de firmas y en 8 visitas a las aulas; algunas Universidades emplean más de un sistema de control. En 6 Universidades se está en fase de estudio de aplicaciones informáticas y en 10 no se tiene constancia de usar mecanismos de control (Tabla 2).

Tabla 2. Herramientas de control de la asistencia a clases.

Universidades	Aplicaciones Informáticas	Hojas de Firmas	Visitas a aulas	En estudio	No tiene
Univ. de Córdoba	+		+		
Univ. de Sevilla	+		+		
Univ. de Granada	+				
Univ. de Jaén			+	+	
Univ. de Cádiz	+				
Univ. de Huelva			+		
UNIA		+			
Univ. Católica de Murcia				+	
Univ. de Murcia		+		+	
Univ. Politécnica Cartagena					+
Univ. de Alicante				+	
Univ. Católica de Valencia				+	
Univ. Jaime I	+				
Univ. de Islas Baleares					+
Univ. de Lleida					+
Univ. Autónoma de Barcelona	+	+			
Univ. Pública de Navarra					+
Univ. de Mondragón					+
Univ. de la Rioja					+
Univ. de Zaragoza			+		
Univ. de Extremadura		+	+		
Univ. del País Vasco			+		
Univ. de León					+
Univ. de Valladolid					+
Univ. de Castilla la Mancha				+	
Univ. Autónoma de Madrid					+
Univ. Rey Juan Carlos	+				
Univ. Complutense Madrid	+	+	+		
Univ. Alcalá		+			
Univ. de Burgos		+			
Univ. de Santiago de Compostela	+				
UNED					+

En virtud del Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, 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.

Según la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, corresponde a este órgano fiscalizar la actividad económico-financiera del sector público de Andalucía, incluyendo las Universidades Públicas de Andalucía. En los informes emitidos por esta, se señala que la falta de vigilancia sobre el profesorado sobresale como uno de los «puntos débiles» más recurrentes.

En este sentido, en enero de 2022 el Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 22 de diciembre de 2021, acordó aprobar el Informe de fiscalización de cumplimiento de determinadas áreas de la Universidad Pablo de Olavide, correspondiente al ejercicio 2018. Entre las recomendaciones, al igual que hiciera para otras Universidades incluye el diseño e implementación de controles de asistencia y presencia del PDI tanto funcionario como contratado, sin perjuicio de la necesaria adaptación a sus particularidades.

En relación con la obligación de control horario de la jornada, cabe 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.

De este modo, en los últimos años, el número de Universidades en las que se adoptan medidas de registro a través del control de asistencia a las clases se haya en continuo aumento.

En las que han aplicado algún mecanismo para registrar la asistencia del profesorado, tradicionalmente han sido utilizados sistemas basados en la colocación de hojas de firmas. Este fue el método empleado en la UPO durante varios años. Sin embargo, este sistema tiende a ser sustituido por otros más informatizados que permitan hacer un seguimiento más efectivo del cumplimiento de las actividades docentes.

Según las conversaciones mantenidas con las inspecciones de servicios y con profesorado de otras universidades, se desprende que en todos los sistemas pueden detectarse fallos. Por ello, en algunas Universidades se emplea un doble sistema, uno informatizado y otro basado en la realización de auditorías mediante las visitas de los inspectores a las aulas. Este sistema de auditoría es, en ocasiones el único empleado.

En 2019 se crea en la UPO la Comisión de negociación del registro de la jornada laboral del PDI. Dicha comisión acuerda, como propuesta para la UPO, estudiar desde el punto de vista técnico y económico, la inclusión de una aplicación informática, que permita marcar las horas de trabajo realizadas por el profesorado.

Como conclusión final a este apartado del plan de actuaciones, solicitamos que se proceda a la actualización de los miembros de la Comisión de negociación del registro de la jornada laboral del PDI de la UPO y, tal como ya fuera aprobado por la comisión, se continúe con el estudio de aplicaciones informáticas y, de ser posible, priorizar aquellas que fueran implementadas por la Escuela Politécnica Superior de la UPO como base para el desarrollo de la aplicación del registro. Además, la Inspección de servicios se ofrece a colaborar en la consecución del objetivo.

4.- Evaluación del grado de información recogida en el Portal del Profesorado incluido en el Portal de Transparencia de la UPO

Introducción

En cumplimiento de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG); y la Ley autonómica 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública en Andalucía (LTPA), la UPO asume las obligaciones que ambas normas establecen para todo el sector público, entre las que se encuentra el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos.

El Portal de Transparencia de la Universidad Pablo de Olavide (www.upo.es/transparencia) tiene como objetivo facilitar la información acerca de la gestión llevada a cabo en la Universidad, reuniendo indicadores, resultados y datos sobre la Universidad Pablo de Olavide publicados en sus distintos sitios web.

De entre los diferentes indicadores incluidos en el Portal de Transparencia, durante el 2022 la atención de la Inspección ha estado dirigida a los datos del profesorado.

La información acerca del perfil académico del profesorado está disponible en el Portal de Profesorado (www.upo.es/profesorado), el cual ofrece información sobre la actividad docente de grado y postgrado del claustro, además de una ficha personal con el perfil académico y datos de contacto con el profesorado de la Universidad Pablo de Olavide. Esta información es importante para mantener una comunicación efectiva entre los miembros de la comunidad universitaria y desde fuera de ella.

Objetivo

Mejorar del grado de información del Portal de Transparencia de la UPO a través del Portal del Profesorado.

Metodología

Este objetivo fue planteado a partir de una revisión previa realizada por la Inspección de Servicios en la que se detectó que no eran escasas las situaciones en las que el portal del profesorado adolecía de información básica referida a la dirección de correo electrónico, teléfono y ubicación del despacho. El criterio inicial empleado para obtener esta información fue el de tener en cuenta únicamente el profesorado a tiempo completo, ya que, por la información que se disponía, las situaciones en las que se encontraban los profesores y profesoras a tiempo parcial eran muy variables, fundamentalmente entre el profesorado sustituto interino, careciéndose en ocasiones de líneas de teléfono y/o despacho destinados para ellos. Sin embargo, posteriormente, fue incluido el profesorado asociado, excluyendo únicamente al profesorado sustituto interino.

Durante el primer semestre de 2022 se efectuó una exploración centrada en el registro del correo electrónico, teléfono de contacto e identificación del despacho en el que se pueda localizar al profesor o profesora.

Posteriormente, se realizó una visita a cada uno de los directores y directoras de departamentos, con el fin de explicar el objetivo de la actuación y de la petición que se

les iba a solicitar. De esto hay que resaltar que en todos los casos las direcciones de los departamentos se mostraron favorables al interés de que se facilitara la información de contacto de su profesorado.

Con la exploración previa realizada, para cada departamento se elaboró una lista en la que se incluyó el profesorado a quien le faltara alguno de los datos y esta fue enviada a las direcciones de los departamentos con el fin de que solicitaran a su profesorado la inclusión de los datos. Transcurridas unas semanas, se repitió la revisión de los datos aportados y para aquellos departamentos a los que aún faltara algún profesor/a por incluir la información solicitada, se les envió una nueva lista actualizada.

Al finalizar el segundo semestre de 2022 se realizó una nueva revisión con el fin de evaluar el grado de éxito de la propuesta.

Resultados

De la información recogida, tanto en el estudio previo como en la evaluación final, se puede destacar lo siguiente:

A partir del informe previo se comprobó que la dirección de correo electrónico está disponible en todos los casos. No siendo el caso respecto de los teléfonos y despachos incluidos en el portal del profesorado (Fig. 6; Tabla 3).

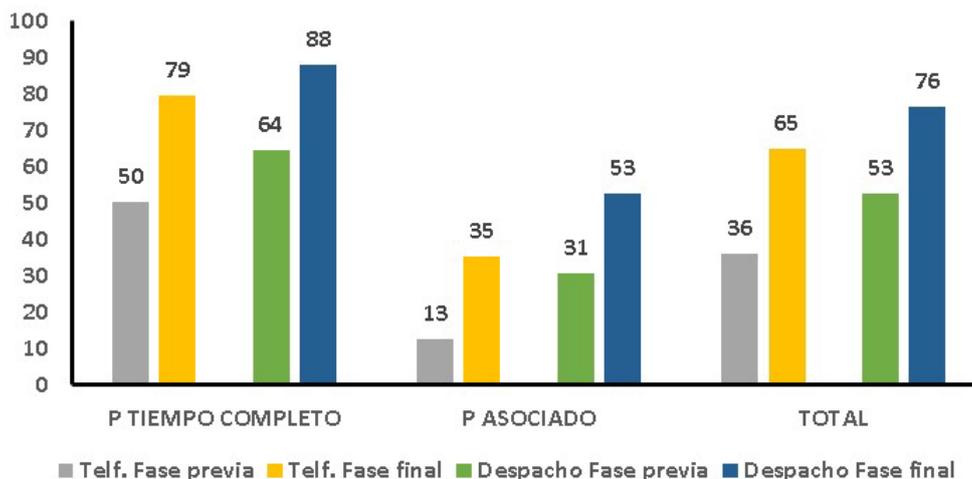


Figura 6. Porcentaje de teléfonos y despachos incluidos en el portal del profesorado recogidos a partir de los estudios previo y final, del profesorado a tiempo completo, profesorado asociado y total, recogidos en todos los departamentos conjuntamente.

Tabla 3. Porcentaje de teléfonos y despachos incluidos en el portal del profesorado recogidos a partir de los estudios previo y final, del profesorado a tiempo completo, profesorado asociado y total, en todos los departamentos.

Departamento	Teléfonos					
	P. T.C. (Inf. Previo)	P. T.C. (Inf. Final)	P. Asociado (Inf. Previo)	P. Asociado (Inf. Final)	TOTAL (Inf. Previo)	TOTAL (Inf. Final)
Ant. Soc. Psi. Bas. Salud	52	96	20	71	42	90
Bio. Mol. Ing. Bioq.	38	100	10	11	30	74
Dep. Infor.	60	81	4	32	40	62
D. Privado	50	51	0	4	29	32
D. Publico	44	43	10	12	26	28
Ec. Met. Cuan. H. Ec.	54	98	14	67	40	88
Ed. Psi. Social	79	100	54	92	43	97
Ec. Fin. Cont.	57	91	5	67	38	85
Fil. Trad.	41	73	0	36	29	62
Fis. Ana. Bio. Cel.	55	100	0	100	53	100
Geo. His Filos.	43	73	32	56	39	67
Org. Em. Mark.	68	78	20	31	50	63
Sist. F. Q. Nat.	61	75	29	14	56	65
Sociología	30	65	25	50	29	61
Tra. Social	31	88	6	40	21	70
TOTAL	50	79	13	35	36	65

Departamento	Despachos					
	P. T.C. (Inf. Previo)	P. T.C. (Inf. Final)	P. Asociado (Inf. Previo)	P. Asociado (Inf. Final)	TOTAL (Inf. Previo)	TOTAL (Inf. Final)
Ant. Soc. Psi. Bas. Salud	65	96	20	71	52	90
Bio. Mol. Ing. Bioq.	40	100	10	21	31	77
Dep. Infor.	72	91	32	50	57	75
D. Privado	63	67	20	26	44	50
D. Publico	64	64	17	21	40	42
Ec. Met. Cuan. H. Ec.	63	100	29	76	51	92
Ed. Psi. Social	92	100	92	100	92	100
Ec. Fin. Cont.	66	97	15	75	47	91
Fil. Trad.	67	91	39	77	58	87
Fis. Ana. Bio. Cel.	55	97	0	100	53	97
Geo. His Filos.	68	86	58	72	64	82
Org. Em. Mark.	82	92	35	63	65	83
Sist. F. Q. Nat.	75	86	57	57	72	81
Sociología	52	70	38	63	48	68
Tra. Social	54	92	44	73	50	85
TOTAL	64	88	31	53	53	76

Respecto de los datos de teléfonos incluidos en el portal del profesorado y recogidos en el estudio previo, se detectó que sólo en el 36 % del cómputo global del profesorado observado quedaba recogido este dato, con variación entre los departamentos desde el 21 % al 56 %. Al tener en cuenta de modo independiente el profesorado a tiempo completo del profesorado asociado, los valores medios obtenidos fueron el 50 % (con

variación desde el 30 % al 79%) y el 13 % (con variación desde el 0 % al 54 %), respectivamente.

En el informe final, el porcentaje global obtenido ascendió al 65 %, con variación en los departamentos desde el 28 % al 100 %. Al tener en cuenta de modo independiente el profesorado a tiempo completo del profesorado asociado, los valores medios obtenidos fueron el 79 % (con variación desde el 43 % al 100 %) y el 35 % (con variación desde el 4 % al 100 %), respectivamente.

En relación con el porcentaje de despachos reseñados en el portal del profesorado, en el estudio previo se observó que el 53 % de los casos mostraban este dato, con variación entre los departamentos entre el 31 % y el 92 %. Al considerar los datos independientemente entre profesorado a tiempo completo y asociados, los porcentajes medios obtenidos fueron de 64 % (variación entre el 40 % y el 92 %) y 31 % (variación entre el 0 % y el 92 %), respectivamente.

En el informe final, el porcentaje global obtenido ascendió al 76 %, con variación entre los departamentos entre el 42 % y el 100 %. Al tener en cuenta de modo independiente el profesorado a tiempo completo del profesorado asociado, el porcentaje medio fue el 88 % (con variación desde el 64 % al 100 %) y el 53 % (con variación desde el 21 % al 100 %), respectivamente.

Conclusiones

Si se tiene en cuenta por separado el profesorado a tiempo completo del profesorado asociado, el nivel de información registrado en el portal del profesorado es mayor en la población de los primeros,

De la comparativa entre los datos obtenidos en la fase inicial del estudio y tras la incorporación de los datos por el profesorado de los departamentos de la UPO, se concluye que la participación del profesorado adscrito a cada departamento ha sido alta. En este sentido, queremos expresar nuestra gratitud hacia las direcciones de los departamentos por la ayuda prestada y por mostrar su interés en la consecución de este objetivo.

Con respecto a diferencias detectadas entre departamentos durante el proceso, conviene reseñar que en algunos casos el incremento de la información incluida no ha sido muy elevada. Sin embargo, tras revisar las páginas web de los departamentos se comprobó que, en ocasiones, independientemente de la información recogida en el portal del profesorado, existen enlaces incluidos en tales páginas, en las que, bien mediante links o mediante acceso a archivos adjuntos, se presentan listas del profesorado con indicación de los datos de contacto. Por lo que la información disponible es mayor a la mostrada. No obstante, con esta actuación se pretende que la información quede lo más centralizada posible y de más fácil acceso por los usuarios, siendo de alcance directo desde el portal de transparencia de la UPO. Por tanto, aunque como se ha indicado, la información de contacto está disponible, al no hallarse recogida en un mismo repositorio su localización resulta de más difícil detección, perdiendo parte de su cometido en el ofrecimiento de la información.

Como última consideración, desde la inspección de servicio se solicita que se mantenga la información aportada y que periódicamente se recuerde al profesorado del interés que presenta hacer disponible y visible esta información.

5.- Formación del personal adscrito a los servicios (PDI, PAS)

Introducción

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. En el desempeño de las actividades a realizar se hallan con frecuencia situaciones que implican conflictos interpersonales que requieren de la mediación y de tener conocimiento sobre las bases de la convivencia en el ámbito universitario. Esta situación no es exclusiva de la Inspección de Servicios, sino que puede ser extensiva a diferentes cargos u órganos de gestión de la Universidad de PDI y/o del PAS.

Objetivo

Mejorar en el desempeño de las actividades a realizar.

Metodología

Para el cumplimiento de este objetivo se ha realizado la búsqueda y propuesta de realización de cursos de formación en temas de mediación en el ámbito universitario, dirigidos a la IS, PDI y PAS. Se ha contado con la colaboración del Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa.

Además, se ha participado en Jornadas y Formaciones sobre problemáticas frecuentes en el ámbito académico.

Resultados

Se ha propuesto al Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa la acción formativa titulada **“Sensibilización, Prevención y Gestión del Conflicto en el ámbito Universitario”**. Esta formación, con una duración de 18 horas presenciales, ha sido dirigido tanto al PDI como al PAS, principalmente a quienes desarrollan tareas conectadas con las relaciones personales.

Los objetivos de esta formación han estado dirigidos a ofrecer información vinculada con:

- La sensibilización, mediante la contribución a la difusión de la cultura del diálogo y la paz, en particular a través de la mediación como vía preferente y compromiso de calidad en la UPO para la gestión de la conflictividad.
- La prevención, a partir de la elaboración de un marco adecuado de indicadores, buenas prácticas, recomendaciones, protocolos y acciones de entrenamiento que contribuyan a prevenir la conflictividad, a identificarla con premura y a saber dar los pasos necesarios para evitar que se escalen sus efectos negativos.
- La gestión de conflictos y la reconstrucción de la situación y/o la relación tras el conflicto.

Esta acción formativa fue impartida por miembros del equipo de Mediadores en el Servicio Extrajudicial de Conflictos Colectivos de Andalucía (SERCLA) y del Servicio de Acompañamiento y Mediación Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza.

La acción fue realizada en los días 23, 26 y 30 de enero y 2, 6 y 10 de febrero de 2023.

Consultada la encuesta de satisfacción realizada por el Área de Formación e Innovación se comprueba el alto interés que ha supuesto para los asistentes al curso. A la acción formativa se le ha dado una valoración media de 9'10 puntos (escala 1-10) y a la cuestión si "Recomendaría a otras personas que realizaran esta acción formativa", el 100 % responde afirmativamente.

Además, la acción señalada, la Ayudante a la Inspección de servicios participó en la *XXIX Jornadas CRUE Secretarías Generales*, organizadas por la Universidad de Alicante los días 8-10 de mayo de 2022.

Conclusiones

Por la afluencia en las solicitudes para la realización de la acción formativa "Sensibilización, Prevención y Gestión del Conflicto en el ámbito Universitario", y el interés mostrado durante su impartición, se puede concluir que entre el personal tanto PDI como PAS existe interés por los temas relacionados con la mediación como vía de resolución de problemas. Por ello, y debido al alto número de solicitantes que quedaron excluidos de esta formación, se propone que pueda repetirse su impartición.

6.- Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas en las áreas administrativas a través del buzón IRSF

Introducción

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. Sin embargo, no hay un informe de control que unifique esta información y proporcione datos que permitan conocer los números reales sobre las reclamaciones que se reciben en la comunidad universitaria.

Objetivo

Ofrecer información sobre el grado de resolución de las incidencias y reclamaciones que son recibidas a través de los buzones de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (IRSF), lo cual permita impulsar la realización de las actuaciones oportunas.

Metodología

Para verificar el grado de resolución de las incidencias y reclamaciones se solicitó información de las IRSF al Área de calidad, la cual ha suministrado los datos de los diferentes buzones incluidos en el sistema de IRSF, en el periodo de 2022. Con los datos se ha realizado un informe del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas a través de los buzones de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (IRSF).

Resultados

Durante 2022 se han registrado 623 IRSF. De ellos, según consta en los datos facilitados, al finalizar el año 602 se hallaban en estado de “Cerrados” y 21 “Abiertos”, lo cual supone que un 96,62 % de las incidencias realizadas a través del IRSF se encontraban ya resueltas frente a un 3,37 % pendientes de resolución. No obstante, conviene destacar que de los IRSF abiertos, en 2 de ellos, incluidos en los tipos de “Felicitación” y de “Reclamación” respectivamente, fueron presentados en más de una ocasión, hallándose cerrados en alguna de ellas, lo que reduce el número total de IRSF abiertos a 19.

Por tipos de IRSF, 229 se corresponden a “Incidencias” (37 %), 253 a “Reclamaciones” (41 %) 100 a “Sugerencias” (16 %) y 41 a “Felicitaciones” (6 %) (Fig. 7).

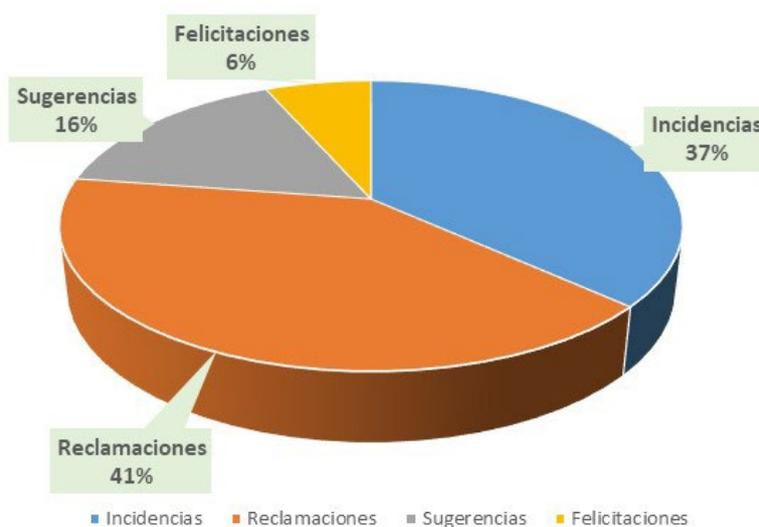


Figura 7. Porcentaje de IRSF recibidos para cada tipo.

Atendiendo al tiempo de resolución de los IRSF se observa que más del 50 % son resueltas en menos de un día, superándose el 90 % en los primeros 6 días desde la apertura del IRSF (Fig. 8). El tiempo medio de resolución es de 2,26 días. Respecto de los IRSF abiertos, el tiempo transcurrido desde su creación varía entre 6 y 213 días.

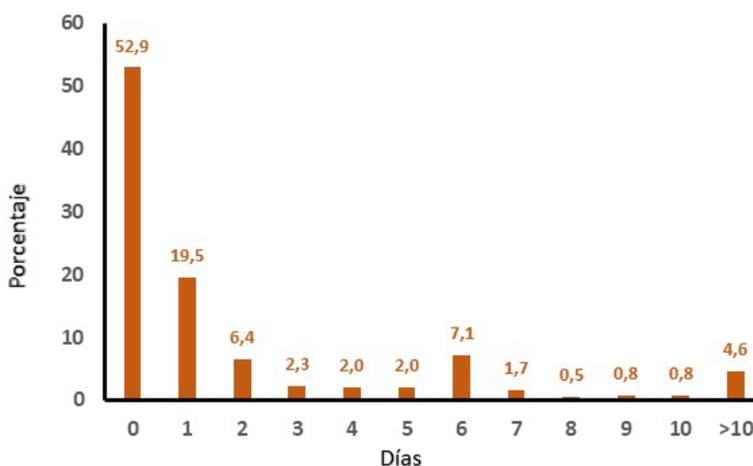


Figura 8. Porcentaje de IRSF resueltas en diferentes periodos de tiempo.

Teniendo en cuenta el destino de las IRSF, los datos han sido agrupados en IRSF relacionadas con Estudios (Máster y Títulos propios), dirigidas a Centros, a Departamentos o a Áreas Administrativas. Con este criterio, se observa lo siguiente:

IRSF relacionadas con Estudios de Másteres o Títulos propios

Se han recibido 77 IRSF, de las cuales 73 se encuentran ya cerradas (94,8 %) frente a 4 que aún están abiertas (5,19 %). 9 de ellas se han mantenido abiertas más de 15 días (14,28 %). El tiempo medio de resolución fue de 5,5 días, con extremos desde 0 a 48 días. De entre las IRSF abiertas destaca uno con una duración de 213 días.

Por tipo de IRSF, 34 se corresponden con “incidencias”, 34 “Reclamaciones”, 7 “Sugerencias” y 2 “Felicitaciones”.

IRSF presentadas en las Facultades y Escuela

Han sido recibidas 93 IRSF, de las cuales sólo 1 se mantiene “Abierta”, lo cual representa que el 98,92 % de las IRSF han sido atendidas. El tiempo medio de resolución fue de 1,03 días, con extremos desde 0 a 6 días.

Por tipo de IRSF, 43 se corresponden con “incidencias”, 27 “Reclamaciones”, 19 “Sugerencias” y 4 “Felicitaciones” (Tabla 4, Fig. 9).

Tabla 4. Número de IRSF, por cada tipo, recibidos en las Facultades y Escuela.

CENTRO	INCIDENCIAS	RECLAMACIONES	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Facultad de Ciencias Empresariales	13	11	6	1
Facultad de Ciencias Experimentales	1	1	1	0
Facultad de Ciencias del Deporte	9	0	4	3
Facultad de Ciencias Sociales	6	4	1	0
Facultad de Derecho	9	5	3	0
Facultad de Humanidades	1	5	4	0
Escuela Politécnica Superior	4	1	0	0
TOTAL	43	27	19	4

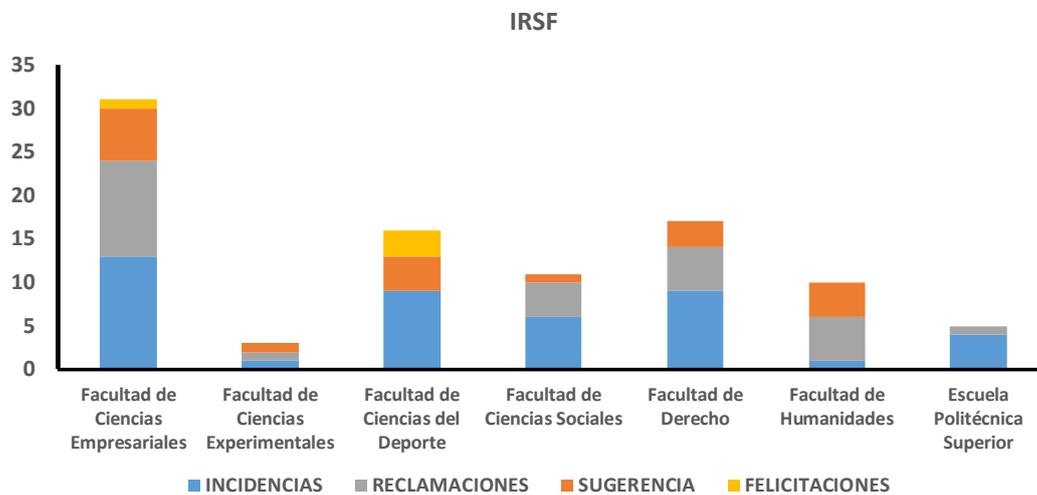


Figura. 9. Número de IRSF, por cada tipo, recibidas en las Facultades y Escuela.

IRSF presentadas en Departamentos

Se han recibido 80 IRSF entre los 15 Departamentos de la UPO. De ellas, 78 ya han sido “Cerradas” (97,5 %). El tiempo medio de resolución fue de 1,1 días, con extremos desde 0 a 10 días. De entre las IRSF abiertas, 1 de ellos fue enviada también a otro buzón, en el cual se cerró en 6 días.

Por tipo de IRSF, 10 se corresponden con “incidencias”, 60 “Reclamaciones” y 10 “Sugerencias” (Tabla 5; Fig. 10).

Tabla 5. Número de IRSF, por cada tipo, recibidas en los Departamentos.

Departamentos	Incidencias	Reclamaciones	Sugerencias	Felicitaciones	Totales
Antropología Social, Psicología Básica y Salud Pública	0	0	0	0	0
Biología Molecular e Ingeniería Bioquímica	1	0	3	0	4
Deporte e Informática	1	3	0	0	4
Derecho Privado	0	2	0	0	2
Derecho Público	0	6	0	0	6
Economía, Métodos Cuantitativos e Hª Económica	0	2	0	0	2
Economía Financiera y Contabilidad	1	0	0	0	1
Educación y Psicología Social	0	0	0	0	0
Filología y Traducción	1	2	1	0	4
Fisiología, Anatomía y Biología Celular	0	0	2	0	2
Geografía, Historia y Filosofía	0	1	0	0	1
Organización de Empresas y Marketing	0	1	0	0	1
Sistemas Físicos, Químicos y Naturales	1	0	0	0	1
Sociología	0	0	0	0	0
Trabajo Social y Servicios Sociales	5	43	4	0	52
Totales	10	60	10	0	80

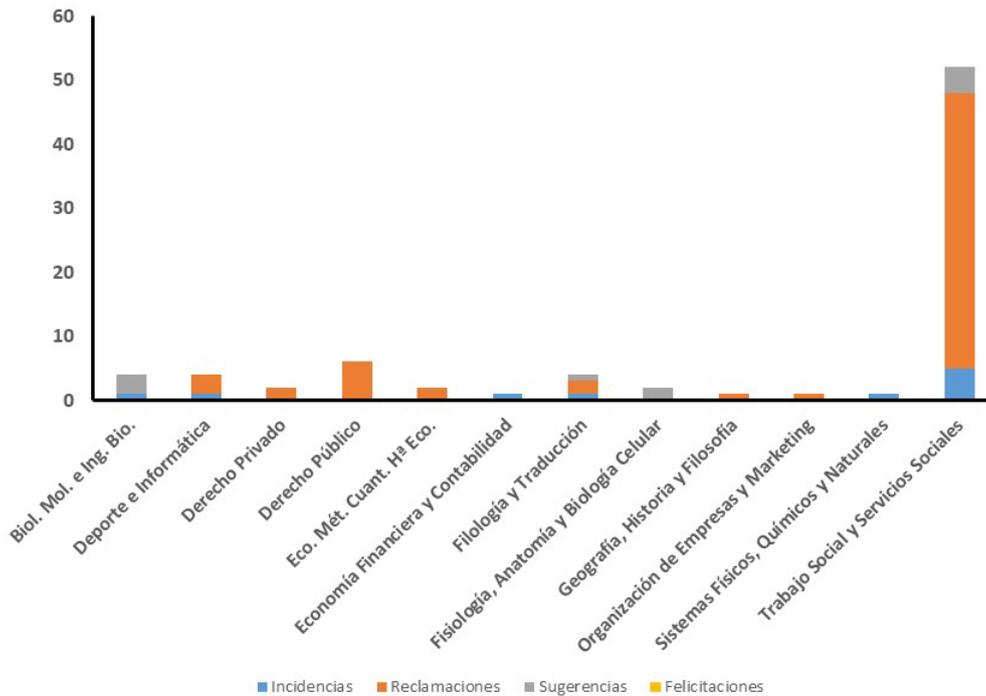


Figura. 10. Número de IRSF, por cada tipo, recibidas en los Departamentos.

IRSF presentadas en Servicios Administrativos

Se han recibido 373 IRSF entre las Áreas y Unidades Administrativas de la UPO. De ellas 359 están resueltas (96,25 %). El tiempo medio de resolución es de 2,26 días; solo en 9 IRSF se han requerido más de 15 días.

Por tipo de IRSF, 142 se corresponden con “incidencias”, 132 “Reclamaciones”, 64 “Sugerencias” y 35 “Felicitaciones”, destacando, en este tipo de buzón la Unidad de Políticas Sociales, Igualdad y Cultura, en el que se han recibido 19 felicitaciones (Tabla 6; Figura 11).

Tabla 6. Número de IRSF, por cada tipo, recibidas en los Servicios Administrativos.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Incidencias	Reclamaciones	Sugerencias	Felicitaciones	Totales
A. Investigación	3	0	2	1	6
A. Tecnologías Inf. y Com.	13	7	7	4	31
Administración de Campus	4	10	6	1	21
Á. Calidad	0	0	2	0	2
Á. Contabilidad y Análisis de Costes	0	0	0	1	1
Á. Contratación y Patrimonio	2	2	0	1	5
A. Formación, Des. Prof. PAS y Efi. Adm.	1	1	2	0	4
Á Gestión Adm. de Asist. Est. de Grado	24	13	6	1	44
A. Gestión Mat. y Exp. Aca. Grado	43	34	8	0	85
Á.Gestión Pres. y Tes.	0	3	0	0	3
Á. Infra. Mant. y Efic. Energ.	6	26	2	0	34
Á. Postgrado y Doct./ Esc. Doct.	11	11	2	1	25
Á. Recursos Humanos	12	3	6	0	21
Á.Relaciones Inter. y Coop.	14	13	2	0	29
Biblioteca	4	4	7	3	18
Consejo Social	1	0	0	0	1
Inspección de Servicios	3	1	0	0	4
Sede Univ. Olavide en Carmona	0	0	2	1	3
Unidad de Apoyo a Centros	0	1	1	2	4
Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno	0	0	1	0	1
U. Información General y Registro	1	1	1	0	3
U. Políticas Sociales, Igualdad y Cultura	0	2	2	19	23
Unidad Técnica de Comunicación	0	0	5	0	5
Totales	142	132	64	35	373

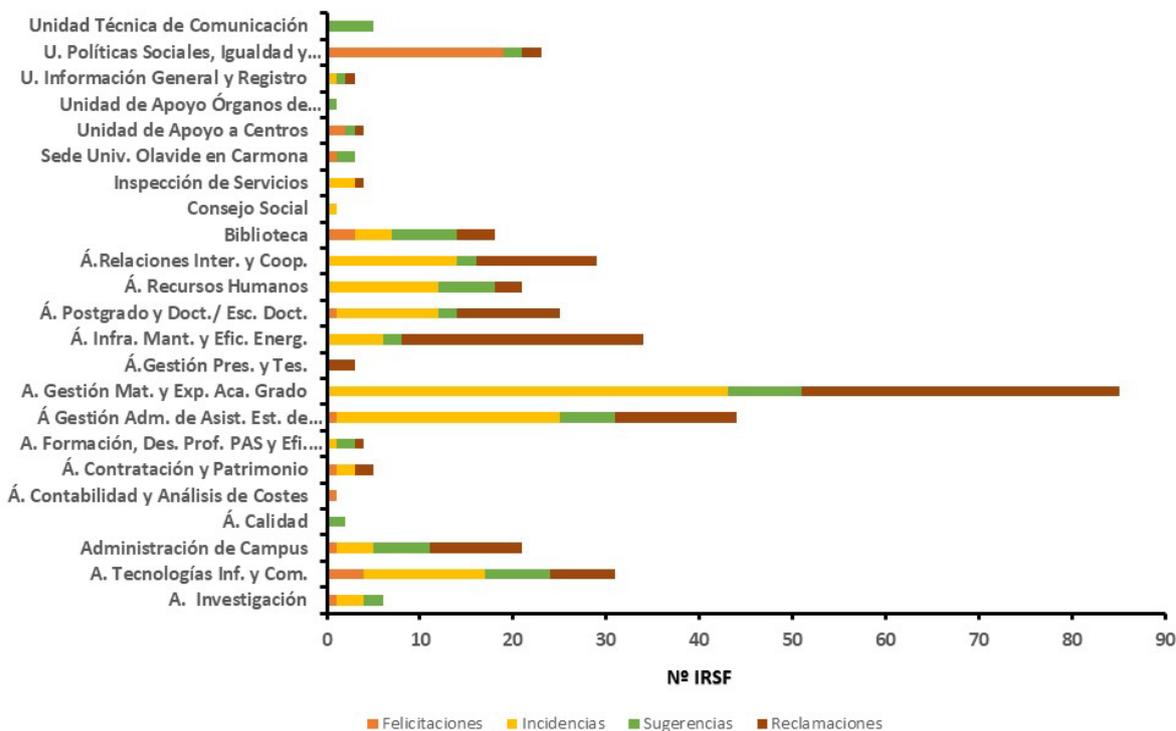


Figura 11. Número de IRSF, por cada tipo, recibidos en los Servicios Administrativos.

Conclusiones

Del análisis de la información recogida para las IRSF recibidas durante 2022 se puede concluir que en general el nivel de resolución es alto, si se tiene en cuenta que el tiempo transcurrido desde la fecha de creación hasta el cierre de ellos es menor de un día en el 50 % de los casos y que en los 6 primeros días quedan resueltos en el 90 % de ellos; además, el tiempo medio de resolución es de 2,26 días. Este aspecto, sin embargo, varía si se tienen en cuenta los buzones a los que se dirigen las IRSF. Así, mientras que en los buzones incluidos en la categoría de “Estudios de Másteres o Títulos Propios” el tiempo medio empleado desde la creación hasta su cierre es de 5,5 días, en el de los “Servicios Administrativos” se reduce considerablemente, hasta presentar un tiempo medio de 2,26 días, el de los “Departamentos”, es de 1,1 días y el de las “Facultades y Escuela”, desciende a 1,03 días.

En escasas ocasiones los tiempos en los que las IRSF se mantienen abiertos resulta muy extensos. Del análisis de estos casos se detectan varias circunstancias:

Una de ellas es que la persona que presenta la IRSF la envía a varios buzones con la misma petición. En tal caso se observa que es atendido en uno de ellos y queda cerrado, mientras que en los otros no se le realiza su cierre, manteniéndose abierto.

Otra de las situaciones se refiere al tipo “Felicitaciones”, en las cuales no son cerradas por los servicios a los que son dirigidas.

Por último, también se han detectado casos en los que la IRSF queda abierto sin tener constancia de su resolución.

En virtud del artículo 7.1 de la Instrucción de la Delegación del Rector para la Calidad por la que se regula la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (BUPO 4/2017), se establece como plazo máximo de duración del procedimiento de tramitación de una IRSF quince días hábiles desde la fecha de registro de la IRSF y la resolución adoptada. En los apartados 4 y 5 del artículo 8 de la mencionada instrucción se indica que, en caso de que no se hubiera contestado la IRSF en los primeros 6 días, la aplicación enviará un recordatorio al Administrador Intermedio los días 7º, 10º y 15º después de su recepción y, a partir de ese momento, reenviará avisos cada dos días hasta el cierre de la IRSF. Además, en el 12º día la aplicación enviará también un aviso al Administrador Principal quien, tras consulta al Administrador Intermedio, puede registrar en la aplicación el motivo por el que no se ha cerrado la IRSF.

Ante estas situaciones, se hace la propuesta de que además de los recordatorios que el buzón IRSF realiza, sería conveniente incluir algún sistema mediante el cual desde el Administrador Principal pudiera cerrarse la IRSF para los casos en los que los buzones quedaran abiertos durante un tiempo muy extenso sin que se produjera ningún cambio, evitándose así acumulaciones de buzones sin resolver.

II.2. Acciones relacionadas con el funcionamiento de la Inspección de Servicios

II.2A. Gestión de expedientes abiertos mediante Resolución Rectoral de la UPO debido a posibles alteraciones en la actividad docente de PDI y funcionamiento de los servicios

1.- Caso de alteración de la actividad docente por ausencias reiteradas del personal docente, deficiencias en el cumplimiento de los contenidos a impartir e irregularidades en la realización del examen. Asunto comenzado a partir de Resolución Rectoral del 9 de diciembre de 2021. El informe final con las conclusiones fue enviado al Sr. Rector el 6 de abril de 2022.

2.- Expediente informativo abierto mediante Resolución Rectoral de 28 de marzo de 2022, en relación con posible anormal funcionamiento de los servicios. El informe final fue enviado al Sr. Rector el 3 de enero de 2023.

II.2B. Gestión de Expedientes abiertos a estudiantes de la UPO mediante Resolución Rectoral

Durante 2022 el Inspector y la Ayudante de la Inspección han actuado como instructores en 4 expedientes abiertos mediante Resolución Rectoral a estudiantes de la UPO:

1.- Expediente abierto mediante Resolución Rectoral de 8 de septiembre de 2022, por llevarse a cabo acciones no autorizadas, consistentes en modificación, no aceptada, del contrato de estudios por parte de estudiante Erasmus, en el curso 2021/2022. La propuesta de Resolución se eleva a definitiva el 8 de noviembre de 2022.

2.- Expediente abierto mediante Resolución Rectoral de 8 de septiembre de 2022, a estudiante por llevar a cabo acciones no autorizadas, consistentes en la utilización de material no permitido durante la prueba de evaluación de asignaturas de Grado en el curso 2021/2022. La propuesta de Resolución es trasladada al Rectorado, el 19 de enero de 2023.

3.- Expediente abierto mediante Resolución Rectoral de 18 de octubre de 2022, a estudiante por llevar a cabo acciones no autorizadas, consistentes en la realización de plagio durante la elaboración del Trabajo Fin de Máster, en el curso 2021/2022. La Propuesta de Resolución es trasladada al Rectorado, el 9 de enero de 2023.

4.- Expediente abierto mediante Resolución Rectoral de 18 de octubre de 2022, a estudiante por llevar a cabo acciones no autorizadas, consistentes en la realización de plagio durante la elaboración de trabajos de asignaturas de Máster, en el curso 2021/2022. La Propuesta de Resolución es trasladada al Rectorado, el 19 de enero de 2023.

II.2C. Actuaciones extraordinarias realizadas de oficio a partir de quejas presentadas a la Inspección de Servicios

En virtud de los artículos 21 y 28 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios, se faculta a esta para iniciar de oficio actuaciones extraordinarias de inspección, por razón de escritos de denuncia, queja o reclamación que se le presenten en relación con el anormal funcionamiento de los servicios. En este sentido, durante 2022 se han realizado 3 actuaciones.

Respecto a las peticiones de servicios recibidas en este ámbito, éstas se iniciaron a partir de quejas presentadas a la Inspección de Servicios, poniéndose en relieve lo siguiente:

1.- Caso de queja presentada por un profesor en la que expone mal funcionamiento de los servicios en materia de revisión de calificaciones de exámenes en un Máster Universitario de la UPO. Actuación iniciada a partir de escrito entregado en registro el 4 de abril de 2022. El informe final con las conclusiones fue enviado al interesado y a la dirección del máster el 28 de junio de 2022.

2.- Caso de queja de estudiante, que llega a la Inspección de Servicios a través de correo electrónico recibido el 27 de abril referido a proceso de evaluación de asignaturas de grado en el curso 2021/2022. El informe final con las conclusiones fue emitido el 8 de junio de 2022.

3.- Caso de queja de estudiante, que llega a la Inspección de Servicios a través de correo electrónico recibido el 26 de julio de 2022, referido al proceso de evaluación de asignaturas de grado en el curso 2021/2022. El informe final con las conclusiones fue emitido el 14 de noviembre de 2022.

II.2D. Gestión de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades (IRSF) enviadas a la Inspección de Servicios

Durante 2022 la Inspección de Servicios ha recibido 12 solicitudes a través del buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades (IRSF), sobre cuestiones no directamente relacionadas con su actividad, pero que se han trasladado a los órganos de gobierno y servicios de la Universidad. De las 12 peticiones recibidas, 7 fueron incluidas en el tipo “Reclamaciones”, 3 “Incidencias” y 2 “Sugerencias” (Fig. 12). Las Quejas y reclamaciones fueron resueltas o derivadas hacia otros buzones en un tiempo medio de 1,7 días.

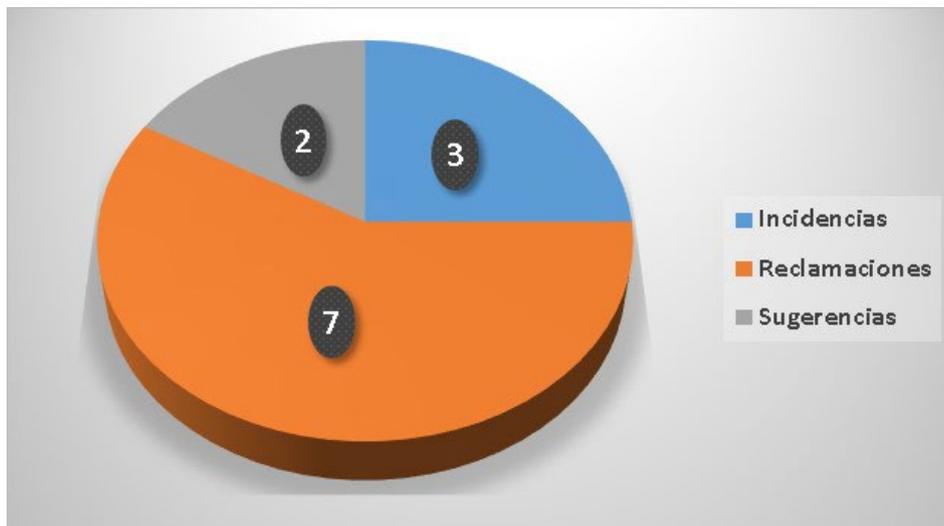


Figura 12. IRSF presentadas en el Buzón de la Inspección de Servicios.