

Plan Anual de Actuaciones de la Inspección de Servicios

Universidad Pablo de Olavide

2023

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 y de los servicios cuyo funcionamiento supervise, con total independencia de los 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 las sugerencias y propuestas recibidas. Igualmente, se han tomado en consideración las 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 2023

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 2023 y la metodología a seguir se resumen en el siguiente cuadro:

<u>OBJETIVOS</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
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. - Reuniones con responsables de los diferentes órganos de gobierno, representación y/o gestión.
2. Intensificación de la cooperación con la Defensoría Universitaria.	- - A lo largo del año la IS celebrará reuniones con la Defensoría Universitaria de la UPO.
3. Verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de la docencia.	- Entrevista con la dirección de los Centros para recabar información acerca del cumplimiento del periodo lectivo. - 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 y Departamentos. - Elaboración de un informe final de la visita, con los resultados obtenidos tras la valoración de las incidencias.
4. Supervisión de la publicidad y transparencia de la Universidad. Evaluación del grado de información recogida en el Portal de Transparencia y páginas webs de las Unidades administrativas de la UPO.	- Exploración y evaluación de la información recogida en el Portal de Transparencia y páginas webs de las unidades administrativas de la UPO y del personal adscrito. - Elaboración de informe sobre el nivel de información aportada.
5. Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas a	- Solicitud de información al Área de Calidad de los buzones incluidos en el sistema de IRSF durante 2023. - Elaboración de informe por parte del personal de la IS.

través de los buzones IRSF.	
6. Colaboración con la Delegación de Protección de Datos en la elaboración de instrucciones sobre el tratamiento de datos durante la publicación de las calificaciones del estudiantado.	- Realización de reuniones con la Delegación de Protección de Datos, Secretaría General y profesorado. - Elaboración de instrucciones con recomendaciones.
7. Cooperación y asistencia a los Órganos de gobierno, gestión y Representación de la Universidad.	- Realización de reuniones con responsables de los Servicios y las Áreas implicadas.
8. Formación del personal adscrito a los servicios y a la IS.	- 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.

Para el cumplimiento de los objetivos se establecen las siguientes líneas de actuación:

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

Con el fin de mejorar la percepción de la Inspección de Servicios y ofrecer un clima de colaboración entre esta 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 una vía de comunicación por la que poder obtener información para la identificación de disfunciones y la búsqueda de posibles soluciones. Para ello, se prevé seguir con la actualización y ampliación de los contenidos de la página web de la Inspección de Servicios, en colaboración con el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC).

Además, a lo largo del año se celebrarán reuniones con los órganos de gobierno y/o representación que lo soliciten, con el fin de informar e intercambiar opiniones y sugerencias sobre aquellas cuestiones propias del Servicio de Inspección que afecten al personal docente e investigador y de administración y servicio.

Dado que esta actuación tiene un carácter de continuidad su realización se prolongará durante todo el año 2023.

2. Intensificación de la cooperación con la Defensoría Universitaria

A lo largo del presente año el personal de la Inspección de Servicios celebrará un mínimo de dos reuniones con la Defensoría Universitaria de la UPO al objeto de intercambiar y poner en común información de interés para ambas partes sobre el desarrollo de las distintas actuaciones llevadas a cabo.

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

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 actuará como apoyo externo a la supervisión que pudiera realizarse internamente por los Centros y Departamentos.

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.

Antes del inicio de las visitas se mantendrán reuniones informativas con los/as Decanos/as y Directores/as de los Centros y Departamentos.

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, al menos una vez por curso, 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.

A partir de la información disponible en Universitas XXI para cada edificio y fecha seleccionada, se llevarán a cabo visitas, durante varios días, a lo largo de todas las franjas horarias en las que hubiera docencia.

Tras la realización de las visitas se levantará un acta que reflejará la ocupación de las aulas y/o laboratorios en los periodos lectivos.

En aquellos casos en los que se detectaran incidencias debido a la falta de coincidencia entre la información disponible en Universitas XXI y la ocupación de las aulas y/o laboratorios, éstas se reflejarán en el acta de la visita, que se presentará a los/las responsables de los Centros para que soliciten al profesorado, a través de su Departamento, la correspondiente información y/o justificación, enviando copia a la Inspección de Servicios.

Tras la valoración de las posibles incidencias, la Inspección de Servicios elaborará un informe de las visitas realizadas que será enviado para su conocimiento a la dirección de los Centros.

Las actuaciones para la consecución de este objetivo en el presente año se extenderán tanto durante el segundo cuatrimestre del curso 2022/23, como en el primero del curso 2023/24. 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 de la publicidad y transparencia de la Universidad. Evaluación del grado de información recogida en el Portal de Transparencia y páginas webs de las Unidades administrativas de la UPO

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 las diferentes secciones incluidas en el Portal de Transparencia, se encuentran enlaces que dirigen a información del profesorado y al personal de administración y servicio. Esta información es importante para mantener una comunicación efectiva entre los miembros de la comunidad universitaria. Durante el 2022 la atención de la Inspección estuvo dirigida a los datos incluidos en el portal del profesorado.

A partir de una revisión previa realizada desde la Inspección de Servicios se detectó que la información recogida en las páginas web de las Unidades y del personal adscrito a ellas no es uniforme. Por ello, con el fin de continuar con la mejora de la información accesible a través del portal de transparencia, para 2023 se plantea el objetivo de destacar la información referente a las unidades de administración y servicios de la UPO. Por ello, se realizará una exploración centrada en la información recogida en el Portal de Transparencia de la UPO, la existencia de páginas web de las unidades administrativas, así como de los datos recogidos en ellas y que permitan el acceso al personal adscrito. A partir de esto, se elaborará un informe sobre el nivel de información disponible que será enviado a la Gerencia y Unidades administrativas, con el fin de que puedan realizarse las mejoras que se consideren.

Se estima que durante el primer semestre de 2023 se obtenga un primer informe preliminar sobre la información disponible de cada Unidad y el informe con los resultados finales se elabore al finalizar 2023.

5. Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas a través de los buzones IRSF

Dentro de las auditorías 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. Debido a esto, el objetivo perseguido con la presente actuación representa la continuación de uno ya propuesto y desarrollado en 2022, por el que se realizó la 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). Al constituir la continuación de un objetivo de 2022, se obtendrán datos que lleven a disponer de información que implique más de un periodo anual, lo cual servirá para ir disponiendo de información temporal del grado de resolución de las IRSF, que facilite la realización de las actuaciones oportunas en caso necesario.

Para verificar el grado de resolución de las incidencias y reclamaciones se solicitará información de las IRSF al Área de Calidad en 2023. Con ello, se elaborarán informes sobre el nivel de resolución de las peticiones y conocimiento del número real de reclamaciones recibidas en los servicios administrativos que serán enviados a la Gerencia y a los Centros u órganos implicados.

El tiempo estimado para la realización de esta acción se extiende hasta final de 2023.

6. Colaboración con la Delegación de Protección de Datos en la elaboración de instrucciones sobre el tratamiento de datos durante la publicación de las calificaciones del estudiantado

El tratamiento de datos personales es un derecho fundamental protegido por el artículo

18.4 de la Constitución española. La concreción y desarrollo del derecho fundamental de protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales se ha llevado a cabo a través de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. La Delegación de Protección de Datos adquiere una destacada importancia en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, General de Protección de Datos. A través de esta actuación, desde la Inspección de Servicios, en colaboración con la Delegación de Protección de Datos de la Universidad Pablo de Olavide, se pretende garantizar la protección de la información y el tratamiento de los datos de carácter personal a estudiantes.

La presente actuación estará dirigida a la elaboración de instrucciones que puedan ser tenidas en cuenta por el profesorado de la UPO durante los procesos de publicación de las calificaciones de sus estudiantes, salvaguardando en la medida de lo posible la identidad de estos en concordancia con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y las recomendaciones de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

Se estima que su desarrollo se realice durante 2023.

7. Cooperación y asistencia a los Órganos de gobierno, Centros, Departamentos y Unidades Administrativas de la Universidad

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.

En atención, a este principio rector, la Inspección de Servicios prestará su cooperación, en la medida que lo permitan sus competencias y recursos, a los Órganos de gobierno, Centros, Departamentos y Unidades Administrativas de la Universidad que así lo requieran.

El desarrollo de esta acción se llevará a cabo fundamentalmente a través de la realización de reuniones con los miembros de la Inspección de Servicios y las Áreas implicadas.

La implementación de este objetivo se extenderá durante 2023.

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

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 a diferentes cargos u órganos de gestión de la Universidad de PDI y/o de PAS. Por ello, con este objetivo se pretende realizar la búsqueda y propuesta de cursos y/o seminarios que permitan la formación básica, no solo al personal de la IS, sino también a todo aquél que estuviera relacionado con temas tales como la resolución de conflictos o la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.

Además, para el presente curso 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.

Estas actuaciones a realizar durante 2023 pueden ser implementados en este año y/o en los siguientes.