

PLAN ANUAL DE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS, DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA, 2022

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 preceptúa 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, eficaz 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.

El artículo 27 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO núm. 6/2014), establece 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 cumplimiento de este deber se presenta el Plan de Inspección para 2022 que persigue la mejora continua del funcionamiento de la Universidad Pablo de Olavide en el cumplimiento de las obligaciones docentes y la calidad de los servicios universitarios y espera colaborar a la consolidación de una necesaria cultura de rendición de cuentas del propio trabajo. Independientemente de las actuaciones de carácter ordinario detalladas en el Plan anual de Actuaciones, 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).

Para conseguir estos objetivos se han incorporado las sugerencias y propuestas planteadas en respuesta a la invitación que, con tal objeto, se les hiciera desde la Inspección de Servicios a representantes de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios y al resto de organismos y unidades en virtud de lo establecido en el artículo 27.3 del Reglamento. Igualmente, se han tomado en consideración las necesidades derivadas de las reclamaciones, denuncias y quejas formuladas.

Debido al escenario en el que se está viviendo como consecuencia de la pandemia del virus SARS-CoV-2 y al esfuerzo realizado por la comunidad universitaria, la Inspección de Servicios quiere expresar su agradecimiento por su implicación y la colaboración prestada.

II. Objetivos y Líneas de actuación para 2022

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 este año 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).	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de la página web de la IS. - Reuniones con las personas responsables de los diferentes órganos de gobierno y/o gestión. - Trabajo del personal 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con la dirección de los Centros para recabar información acerca del cumplimiento del periodo lectivo e impartición de clases teóricas y prácticas. - Visitas de verificación del cumplimiento en la impartición de EBs y EPDs. Se elegirá de forma aleatoria un curso y línea por cada grado impartido por los Centros, según lo asignado en el Plan de Organización Docente y recogido en Universitas XXI y en los calendarios semanales de las asignaturas. Se realizará una visita por cada asignatura. - En caso de detección de incidencias, se instará la solicitud de alegaciones al profesorado implicado, a través de las personas responsables de los Centros y Departamentos. - Elaboración de un informe final de la visita, con los resultados obtenidos tras la valoración de las alegaciones aportadas.
3.- Estudio, desarrollo y propuesta de un sistema de control interno del cumplimiento de la docencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de los mecanismos empleados en las Universidades donde estuviera implementado el sistema. - Reuniones con los Vicerrectorados implicados, Centros, Departamentos. - Propuesta de un sistema de control interno de la docencia.
4.- Evaluación del grado de información recogida en el Portal del Profesorado incluido en el Portal de Transparencia de la UPO	<ul style="list-style-type: none"> - Exploración de la información recogida en el Portal del Profesorado. - Elaboración de informe sobre el nivel de información aportada. - Solicitud de incorporación de los datos al CIC o al profesorado a través de la Dirección de los Centros y Departamentos.
5.- Formación del personal adscrito a los servicios (PDI, PAS).	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda y propuesta de realización de cursos y/o seminarios de formación en temas de mediación y conocimiento de las bases de la convivencia en el ámbito universitario, dirigidos a la IS, PDI y PAS. - Participación en las Jornadas de Inspectores de Servicios que se celebren y a los seminarios o cursos relacionados con funciones de la IS.
6.- Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas en las áreas administrativas a través del buzón IRSF.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas y solicitud de información a los servicios responsables. - Elaboración de informe por parte del personal de la IS.

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 elaborará la página web de la Inspección de Servicios, dotándola de la visibilidad y de los contenidos básicos necesarios para su utilización por la Comunidad Universitaria. La inclusión de esta actuación ha sido considerada por la percepción existente de escaso conocimiento del servicio de inspección por parte de la comunidad universitaria.

Para este objetivo, además del trabajo que se realice por parte del personal adscrito a la Inspección de Servicios, se celebrarán reuniones con el Vicerrectorado de Transformación Digital y Calidad y el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC).

Para esta acción se tiene previsto que su realización se produzca durante el primer semestre de 2022.

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

Entre las competencias de la Junta de Centro, en el artículo 5f 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 5c 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).

Para la verificación del cumplimiento de la docencia reglada la Inspección de Servicios actuará como apoyo externo a los Decanatos o Direcciones de los Centros, y hará un seguimiento del **cumplimiento de las actividades docentes relacionadas con la** impartición de EBs y EPDs, indicando a los Departamentos y Centros las instrucciones oportunas para su corrección, cuando proceda.

A lo largo del año se realizará una visita a los Centros y se mantendrá una entrevista con el Decanato o Dirección, con el objetivo de recabar cuanta información se estime pertinente acerca del cumplimiento del periodo lectivo e impartición de clases teóricas y prácticas.

Para verificar el grado de cumplimiento de la actividad docente por parte del profesorado en la impartición de EB y EPD, durante 2022 se desarrollará un programa de visitas a los Centros, teniéndose en cuenta lo asignado en el Plan de Organización Docente y recogido en Universitas XXI y en los calendarios semanales de las asignaturas aprobados por los Centros. Para el presente año se elegirá de forma aleatoria un curso y línea por cada Grado impartido por los Centros, realizándose una visita por cada asignatura. Debido al avanzado nivel del curso 2021/22, estas se realizarán principalmente durante el primer cuatrimestre del curso 2022/23.

En aquellos casos en los que se detectara alguna incidencia, éstas se reflejarán en el acta de la visita, que se presentará a los/las responsables de los Centros para que soliciten al profesorado afectado, las correspondientes alegaciones, enviando copia a la Inspección.

Tras la valoración de las alegaciones aportadas la Inspección elaborará un informe final de la visita con los resultados obtenidos.

Aunque los trabajos para la consecución de este objetivo se extenderán durante todo el año 2022, la idea de la Inspección es que se pueda prolongar a los años sucesivos; de modo que sirva no solo para la verificación de impartición de la docencia en un tiempo determinado, sino que, una vez obtenida información en años sucesivos, permita detectar cuándo y dónde se producen de forma reiterada las incidencias y así poder dedicarle mayor atención y control.

3.- Estudio, desarrollo y propuesta de un Sistema de control interno de la asistencia a clase

En relación con el anterior, este objetivo se plantea con el fin de ofrecer una herramienta 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.

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 diversas Universidades se han implantado sistemas de control de la asistencia a las clases que permiten a los Centros el control del cumplimiento, por parte de su profesorado, de la actividad docente (aplicaciones informáticas, Universitas XXI, hojas de firmas depositadas en las aulas, etc.). Con el fin de ofrecer esta herramienta, desde la Inspección de Servicios en coordinación con los Vicerrectorados de Profesorado y de Transformación Digital y Calidad se realizará un estudio de los diversos métodos empleados, así como de la adecuación de ellos en la Universidad Pablo de Olavide.

Para conseguir este objetivo se llevará a cabo una revisión de los mecanismos empleados en las Universidades donde estuviera implementado el sistema. Con esto, junto con reuniones con el personal responsable de los órganos de gestión implicados (Vicerrectorados, Centros, Departamentos) se elaborará una propuesta de Sistema de control interno de la docencia para su posterior implantación en caso de su adecuación. El tiempo estimado para la realización de un informe inicial sobre esta acción se extiende hasta final de 2022.

El fin de este objetivo es, una vez determinado qué sistema de control interno puede ser el adecuado para la UPO, proponer su implantación para los años venideros. Con esto se conseguiría un control continuo de la actividad docente. La información que se obtuviera serviría a la Inspección de Servicios para elaborar informes sobre el cumplimiento de la docencia y la ocupación que se realizara de los espacios. Tal como se realiza en otras Universidades, alcanzado este objetivo, la inspección visual de la actividad docente por

parte de la Inspección de Servicios quedaría dirigida a detectar posibles infracciones o fallos que se produjeran durante la aplicación del sistema.

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

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. Un objetivo de la Inspección de Servicios es evaluar la información en él vertida. De entre los diferentes indicadores incluidos en el Portal de Transparencia, durante el 2022 la atención de la Inspección estará dirigida a los datos del profesorado, con la idea de, en sucesivos planes ir incorporando otros indicadores.

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. No obstante, a partir de una revisión previa realizada desde la Inspección de Servicios se detectó que no son escasas las situaciones en las que la información recogida en el portal adolece de información básica referida a los datos de contacto con el profesorado.

Con el fin de evaluar el grado de publicidad de los datos incluidos en el Portal del Profesorado de la UPO, se realizará una exploración centrada en el registro del número de teléfono de contacto y correo electrónico, el despacho en el que se pueda localizar al profesor o profesora y al horario de tutorías. Respecto a este último dato, hay que tener en cuenta que, ante el uso creciente de los medios digitales y la tutorización virtual, en muchos casos los/las docentes no tienen un horario cerrado, sino que instan a sus alumnos/as a que contacten previamente para fijar las tutorías. Además, en muchos casos el profesorado se ve en la necesidad de adecuar y cambiar los horarios de tutorías para adaptarlos a las circunstancias laborales, de prácticas en empresas, etc. del alumnado. En estas circunstancias resultaría más clarificador si en los datos que constan en el portal del profesorado se indicara que las tutorías estarán sujetas a la petición de citas para coordinar la fecha.

A partir de esto, se elaborará un informe sobre el nivel de información básica disponible que será enviado al Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) y a los departamentos, con el fin de que estos soliciten a su profesorado la inclusión de los datos, en los casos que le correspondieran.

Se estima que durante el primer semestre de 2022 se obtenga un primer informe preliminar sobre la información disponible en el Portal del Profesorado de la UPO y el informe con los resultados finales se elabore al finalizar 2022.

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

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 de 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 de PAS. Por ello, con este objetivo se pretende realizar la búsqueda y propuesta de cursos y/o seminarios que permitan la formación básica al personal relacionado con temas de conflicto entre personas. En la misma línea es aconsejable recibir formación sobre problemáticas frecuentes en el ámbito académico (plagio, falsa autoría, etc.), así como la recepción e implementación de acciones formativas relacionadas con la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria. Este objetivo se realizará en coordinación con el Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa.

Para el alcance de esta actuación se prevé que durante 2022 se planteen cursos o jornadas formativas que puedan ser implementados en este año y/o en los siguientes.

Paralelamente, el personal adscrito al servicio de la inspección asistirá a las Jornadas de Inspectores de Servicios que se celebren y a los seminarios o cursos relacionados con sus funciones.

6.- Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas en las áreas administrativas a través del buzón 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. Sin embargo, no hay un informe de control que unifique esta información y proporcione unos 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 es realizar un seguimiento del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas en las áreas administrativas a través del buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (IRSF) y en caso necesario impulsar desde la Inspección de Servicios la realización de las actuaciones oportunas.

Para verificar el grado de resolución de las incidencias y reclamaciones se solicitará información a los servicios responsables. Con ello, se elaborará un informe sobre el nivel de resolución de las peticiones y conocimiento del número real de reclamaciones recibidas en los servicios administrativos.

El tiempo estimado para la realización de esta acción se extiende hasta final de 2022.