



# **Memoria Anual de Actuaciones de la Inspección de Servicios**

**Universidad Pablo de Olavide**

**2023**



## **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.

En cumplimiento de los preceptos mencionados se detallan a continuación las actuaciones realizadas por la Inspección de Servicios durante 2023.

## **II. ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **II.1. Actuaciones ordinarias previstas en el Plan Anual de Actuaciones para 2023**

#### **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 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 de la UPO y crear una vía de comunicación por la 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 Centro de Informática y Comunicaciones (CIC).

### **Resultados**

Se ha revisado la información recogida en la página web de la Inspección de Servicios y se ha incorporado nueva información.

Con el fin de esclarecer a la comunidad universitaria sobre dónde puede acudir en función del tipo de problema surgido, en el apartado de “Funciones” se ha incluido un documento donde se aclara para cada circunstancia a qué servicio puede acudir para su atención.

En el apartado de “Normativa” se ha incluido la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario y las Normas de Convivencia de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (BUPO 10/2023).

En los enlaces “Memorias anuales de actuación” y “Planes anuales de actuación” se incluyen las memorias correspondientes a los años 2021 y 2022 y los planes anuales de actuación de 2022 y 2023.

## **2. Intensificación de la cooperación con la Defensoría Universitaria**

A lo largo del presente año el personal de la Inspección de Servicios ha celebrado 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. Se ha acordado que estas reuniones tengan una periodicidad trimestral.

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

#### **Introducción**

Entre las recomendaciones aprobadas en enero de 2022 por el Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía en su informe de fiscalización de cumplimiento de determinadas áreas de la Universidad Pablo de Olavide, se incluye el diseño e implementación de controles de asistencia y presencia del PDI tanto funcionario como contratado.

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)establecer los criterios básicos para la organización y coordinación de las actividades docentes y administrativas de la Facultad o Escuela, así como controlar su ejecución”.

#### **Objetivo**

Verificación del grado de cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado según lo asignado en el Plan de Organización Docente y en los calendarios semanales de las asignaturas. Los resultados obtenidos con la aplicación de este objetivo pueden servir a los Centros a la supervisión que pudieran realizarse internamente por estos.

#### **Metodología**

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

Con anterioridad a la implementación de la verificación del cumplimiento del Plan de Organización docente en la impartición de EBs y EPDs, se informó a los Centros y a la comunidad universitaria del inicio de las visitas.

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, la Inspección de Servicios realizó visitas a los edificios en los que se imparte docencia de grado, durante el segundo semestre del curso 2022/2023 y en el primer semestre del curso 2023/2024.

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

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.

En aquellos casos en los que se detectaron incidencias debido a la falta de coincidencia entre la información disponible en Universitas XXI y la ocupación de las aulas y/o laboratorios, se comunicó a los/las responsables de los Centros para que solicitaran al profesorado, a través de su Departamento, la correspondiente información y/o justificación, enviando copia a la Inspección de Servicios.

### **Resultados**

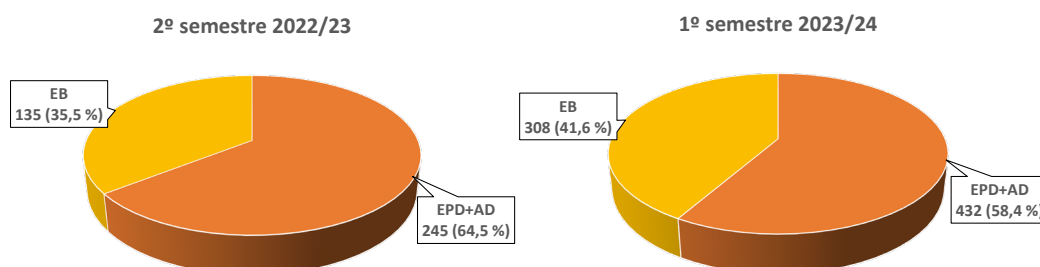
Siguiendo la metodología señalada, las visitas fueron realizadas durante el segundo semestre del curso 2022/2023, en los días 17, 19 y 20 de abril, 3 y 4 de mayo de 2023; y en el primer semestre del curso 2023/2024, en los días 5, 9, 20, y 25 de octubre, 8, 14, 15 y 16 de noviembre de 2023.

Durante el segundo semestre del curso 2022/2023 las visitas se hicieron a los edificios 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 23, y 24. En el primer semestre del curso 2023/2024 en los edificios 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 23, 24, 38 y 39. Para cada fecha, una vez seleccionados los edificios, 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 1120 visitas a las aulas y laboratorios; 380 durante el segundo semestre del curso 2022/2023 (otras 3 fueron descartadas por no corresponder a clases presenciales de Grado o Doble Grado) y 740 en el primer semestre de 2023/2024.

En el 2º semestre, 245 visitas se corresponden con Enseñanzas Prácticas y Desarrollo (EPD) o Actividades Dirigidas (AD) (64,5 %) y 135 a Enseñanzas Básicas (EB) (35,5 %); de las del 1º semestre, 432 se corresponden con EPDs o ADs (58,4 %) y 308 a EBs (41,6 %) (Fig. 1).

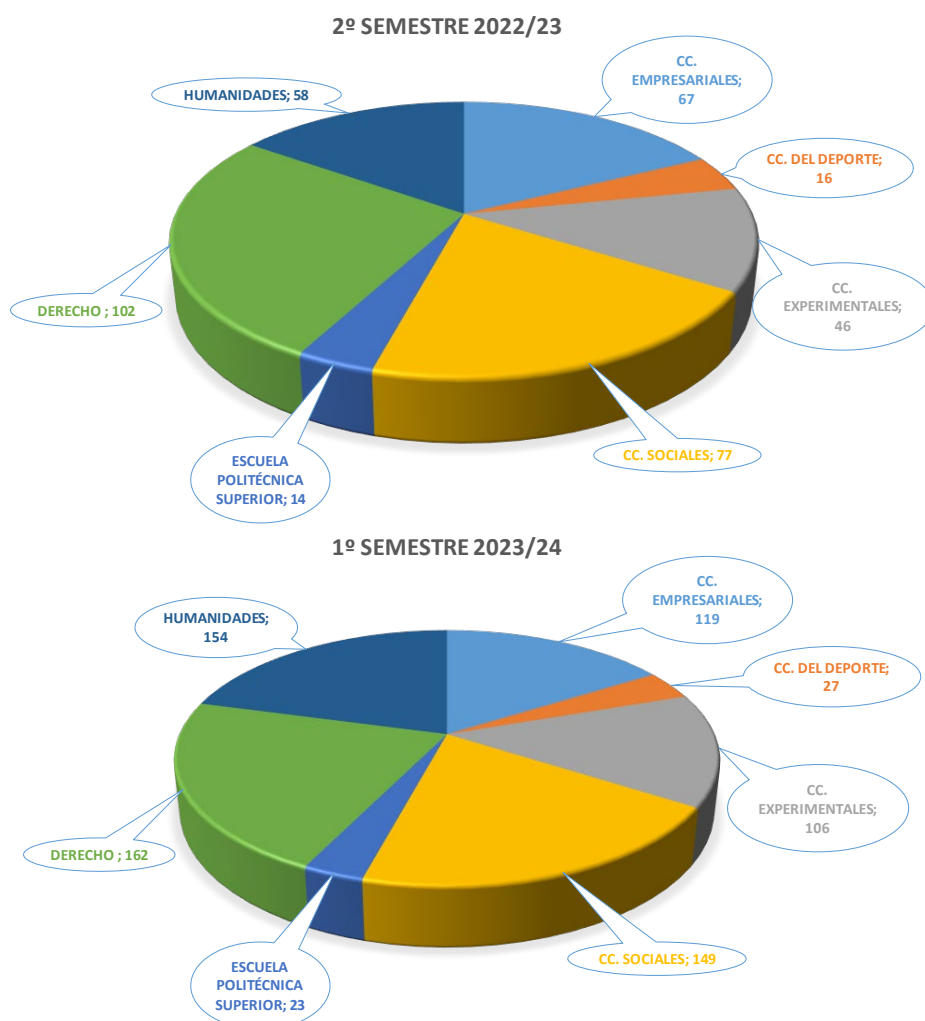


**Figura 1.** Número y porcentaje de clases de EB, EPD y AD visitadas.

Teniendo en cuenta la adscripción de las asignaturas a los Centros, el número de visitas por Centro varía desde 14 de la Escuela Politécnica Superior, hasta 102 de la Facultad de Derecho en el 2º semestre; y desde 23 de la Escuela Politécnica Superior, hasta 162 de la Facultad de Derecho en el 1º semestre (Tabla 1, Fig. 2).

**Tabla 1.** Número de visitas realizadas por Centros.

CENTROS	2º semestre 2022/23	1º semestre 2023/24	TOTAL
CC. EMPRESARIALES	67 (17,6%)	119 (16,1 %)	186 (16,6 %)
CC. DEL DEPORTE	16 (4,2%)	27 (3,6 %)	43 (3,8 %)
CC. EXPERIMENTALES	46 (12,1 %)	106 (14,3 %)	152 (13,6 %)
CC. SOCIALES	77 (20,3 %)	149 (20,1 %)	226 (20,2 %)
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	14 (3,7 %)	23 (3,1 %)	37 (3,3 %)
DERECHO	102 (26,8 %)	162 (21,9 %)	264 (23,6 %)
HUMANIDADES	58 (15,3 %)	154 (20,8 %)	212 (18,9 %)
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>740</b>	<b>1120</b>



**Figura 2.** Número de visitas realizadas por Centros.

Con el fin de obtener el máximo de representación de la información sobre la impartición de docencia en la UPO, las visitas realizadas han cubierto todos los grados y dobles grados impartidos en la universidad. En la tabla 2 se indica el número de visitas realizadas a cada grado y doble grado. En este caso es necesario aclarar que el número obtenido es superior al de aulas visitadas pues hay asignaturas comunes para grados simples y dobles grados que son impartidas conjuntamente en una misma aula, por lo que en una misma visita se recoge el dato para ambas titulaciones.

**Tabla 2.** Número de visitas realizadas para cada Grado o Doble Grado.

GRADOS	ABREVIATURA	2º SEMESTRE 2022/23	1º SEMESTRE 2023/24	TOTAL
Administración y Dirección de Empresas	GADE	4	26	30
Administración y Dirección de Empresas Univ. Torun-La Rochelle	FADE	3	9	12
Administración y Dirección de Empresas en inglés	GAND	20	23	43
Análisis Económico	GANE	6	20	26
Biotecnología	GBTG	12	36	48
Biotecnología Universidad de Rennes1	FBTG	3	6	9
Ciencias Ambientales	GCAM	23	48	71
Ciencias Ambientales + Geografía e Historia	XAYG	8	48	56
Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	GAF1	15	27	42
Ciencias Políticas y de la Administración	GCPA	15	7	22
Ciencias Políticas y de la Administración + Sociología	XSYP	10	10	20
Criminología	GCRI	9	14	23
Derecho	GDER	10	26	36
Derecho + Administración y Dirección de Empresas	XAYD	30	34	64
Derecho + Administración y Dirección de Empresas en Inglés	XAID	4	27	31
Derecho + Ciencias Políticas y de la Administración	XDYP	5	24	29
Derecho + Criminología	XDYC	12	11	23
Derecho + Finanzas y Contabilidad	XDYF	8	15	23
Derecho + Relaciones Laborales y Recursos Humanos	XDYR	15	10	25
Derecho hispano-alemán con la Universidad de Bayreuth	FDEA	30	18	48
Educación Social	GEDS	14	7	21
Finanzas y Contabilidad	GFYC	7	18	25
Geografía e Historia	GGEH	4	52	56
Geografía e Historia + Relaciones Internacionales	XGYI	11	54	65
Humanidades	GHUM	17	22	39
Humanidades + Traducción e Interpretación (Inglés)	XHYT	26	53	79
Ingeniería Agrícola + Ciencias Ambientales (US-UPO)	XAAS	5	11	16
Ingeniería Informática en Sistemas de Información	GIFS	5	22	27
Nutrición Humana y Dietética	GNHD	15	23	38
Relaciones Internacionales	GRIN	7	45	52
Relaciones Internacionales + Ciencias Políticas y de la Administración	XIYP	13	23	36
Relaciones Internacionales + Derecho	XIYD	9	33	42
Relaciones Laborales y Recursos Humanos	GRYH	17	28	45
Sociología	GSLG	5	8	13
Trabajo Social	GTSC	23	87	110
Trabajo Social + Educación Social	XTYE	13	19	32
Trabajo Social + Sociología	XSYT	9	27	36
Traducción e Interpretación (Francés) + Relaciones Internacionales	XFYI	13	44	57
Traducción e Interpretación (Alemán) + Relaciones Internacionales	XAYI	14	33	47
Traducción e Interpretación (Inglés)	GTEI	36	52	88
Traducción e Interpretación UNITO (Inglés)	FTEI	2	2	4
Traducción e Interpretación (Francés)	GTEF	13	42	55
Traducción e Interpretación UNITO (Francés)	FTEF	1	10	11
Traducción e Interpretación (Alemán)	GTEA	17	32	49
<b>TOTAL</b>		<b>538</b>	<b>1186</b>	<b>1724</b>

Después de la realización de las visitas a los edificios, para aquellos casos en los que el aula estaba vacía, se consultaron los datos disponibles en los puestos de vigilancia o a



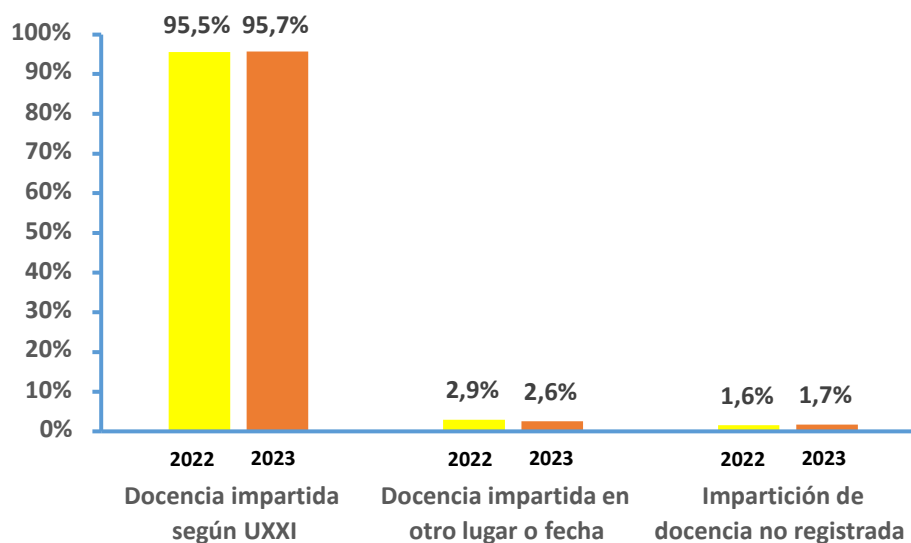
través de la Oficina de Espacios, para constatar que la información que se disponía era la correcta. Esto permitió descartar aquellos casos en los que se hubieran producido cambios de fecha o de hora de impartición y cambios de aulas. Además de esto, se adoptó la decisión de considerar como impartidas las actividades docentes en los casos en los que las visitas fueron realizadas cuando quedaban pocos minutos para alcanzar la hora límite de las clases, por lo que pudieron haber finalizado y el alumnado ya no estar presente.

Atendiendo a los criterios adoptados, de las 1120 visitas realizadas, en 48 las aulas estaban vacías. De ellas, 29 fueron descartadas pues 22 de los casos se correspondieron con cambios de fecha, hora de la impartición de la asignatura o a cambios de aulas y 7 casos se consideraron impartidos, pues cuando se realizaron las visitas quedaban pocos minutos para alcanzar la hora límite de las clases (Tabla 3; Fig. 3). Con esto se comprueba que en el 98,3 % de los casos la actividad docente ha sido cumplida.

Tras la práctica de las comprobaciones señaladas y eliminados los 29 casos indicados, se observó que en 19 de los casos (1,7 %), aun estando marcada la impartición de la docencia, esta no se pudo confirmar con la visita. Siguiendo el protocolo establecido en el Plan de Actuación de la Inspección de Servicios, se procedió a comunicar a los equipos de dirección de las facultades y escuela las ausencias detectadas para que, a través de los y las directores/as de departamento solicitaran al profesorado la presentación de las razones que se hubieran producido para no impartirse la docencia en la hora y lugar señalados.

**Tabla 3.** Número y porcentaje de casos en los que se confirmó la impartición de la docencia, en los que hubo cambios respecto de la información recogida en Universitat XXI y en los que los cambios no estaban registrados.

	Plan actuación 2022	Plan actuación 2023
<b>Docencia impartida según UXXI</b>	<b>492 (95,5 %)</b>	<b>1072 (95,7 %)</b>
<b>Docencia impartida en otro lugar o fecha</b>	<b>15 (2,9 %)</b>	<b>29 (2,6 %)</b>
<b>Impartición de docencia no registrada</b>	<b>8 (1,6 %)</b>	<b>19 (1,7 %)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>515</b>	<b>1120</b>



**Figura 3.** Número y 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 los cambios no estaban registrados.

Comunicado el profesorado, éste procedió a realizar y enviar las razones que se hubieron producido para la no impartición de la docencia en el lugar, fecha y hora correspondiente. Los motivos alegados estuvieron relacionados con problemas de salud del profesorado y cambios de aula o fecha de las actividades, no recogidas en Universitas XXI ni en la información disponible por los vigilantes de los edificios.

De la comparación de los resultados obtenidos con los registrados en el plan de actuación de 2022, se observa una gran coincidencia en los porcentajes de casos en los que se confirmó la impartición de la docencia, en los que hubo algún cambio respecto de la información recogida en Universitas XXI y en los que los cambios no estaban registrados (Tabla 3, Fig. 3).

### Conclusiones

A partir de los datos obtenidos con el sistema empleado se concluye que el grado de cumplimiento de la docencia en la UPO es muy elevado (98,3 % de los casos).

Las incidencias encontradas se han debido a la falta de una coincidencia total entre la información empleada y la de la Unidad de espacios, así como a problemas de salud del

profesorado y cambios de aula o fecha de las actividades, no recogidas en Universitas XXI ni en la información disponible por el personal de vigilancia de los edificios.

La información recogida con la muestra de visitas hechas durante el presente plan de actuación es coincidente con la que se obtuvo con las visitas realizadas para el plan de actuación de 2022. Aunque con esto se podría considerar que una muestra de unas 500 visitas pudiera ser suficiente para obtener información suficiente sobre el nivel de impartición de la docencia, al estar referida a únicamente dos anualidades esta conclusión convendría considerarla provisionalmente, a espera que con nuevas anualidades se pueda hacer una conclusión con mayor fiabilidad.

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.

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 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 incluyó el diseño e implementación de controles de asistencia y presencia del personal docente e investigador (PDI) tanto funcionario como contratado, sin perjuicio de la necesaria adaptación a sus particularidades.

La aplicación de un mecanismo que permita conocer el nivel de cumplimiento de la actividad docente por parte del profesorado, como el que se ha aplicado este año,

aunque sirve como herramienta para la supervisión y verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de EBs y EPDs, sin embargo, muestra muchas limitaciones en su aplicación, tanto materiales como temporales. Por ello, el desarrollo de sistemas de control interno de la asistencia a clase resulta de gran importancia para conseguir con mayor eficacia el objetivo propuesto.

En 2019 se creó en la UPO la Comisión de negociación del registro de la jornada laboral del PDI. Dicha comisión acordó 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, como se indicó en la memoria de la Inspección de Servicios de 2022, 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 para el desarrollo de la aplicación del registro. La Inspección de Servicios se ofrece a colaborar en la consecución del objetivo.

#### **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**

##### **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](http://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.

A través de la página principal del Portal de Transparencia se accede a un enlace titulado “Profesorado”, mediante el cual se llega al “Portal del Profesorado”. En éste, se incluye información sobre el perfil académico y de contacto del PDI, así como a los enlaces a cada uno de los Departamentos de la Universidad.

Entre otros hipervínculos del Portal de Transparencia se halla uno titulado “Personal. Composición del personal docente y de administración. Retribuciones”. Este portal va dirigido a presentar la Cartera de Servicios que presta la Administración y Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, con el fin de hacer más transparente a la ciudadanía, estudiantes, empleados, proveedores, y a quien pueda interesar, su actividad y al mismo tiempo puedan acceder de manera más ágil a sus servicios. Entrando a través de este enlace se obtiene, además de información sobre la distribución del profesorado en números y composición, información sobre el Personal de Administración y Servicios (actual Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios, PTGAS), sobre el número de efectivos por categoría y género (referido a enero de 2021).

No obstante, a partir del Portal de Transparencia no se dispone de enlaces a las páginas webs de las áreas administrativas ni a un portal del personal adscrito a ellas, semejantes a como sucede con el PDI. Debido a esto, la información sobre las áreas administrativas de la Universidad, sus funciones, el personal adscrito a ellas y los contactos, no se recoge en el Portal de Transparencia, aunque si está disponible en la página principal de la UPO, a través de los enlaces “La UPO” - “Administración y Servicios”.

### **Objetivo**

Con el fin de continuar con la mejora de la información accesible a través del Portal de Transparencia, para 2023 se planteó el objetivo de destacar la información referente a las Unidades y Áreas de Administración y Servicios de la UPO con el fin de hacer más

transparente su actividad y accesibilidad, lo cual permita la mejora del grado de información incluida en páginas web y Portal de Transparencia de la UPO.

### **Metodología**

Se realizó 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.

Para conocer la información recogida en cada una de las 29 áreas o unidades administrativas de la Universidad incluidas en la página web de la universidad, se ha realizado un análisis de cada una de ellas, centrandó la atención principalmente en las referencias a las vías de acceso y comunicación disponibles para las personas usuarias.

### **Resultados**

De la exploración y análisis de las diferentes áreas o unidades administrativas de la Universidad se destaca lo siguiente:

**Área de Calidad.** Incluye enlaces a los servicios del área y en cada uno de ellos se muestra el listado de funciones que desempeñan. Además, existe conexión a la web del área. Sin embargo, no se aporta la relación de integrantes del área, teléfonos ni dirección de e-mail de contacto y en la web no hay contenidos.

**Área de Contabilidad y Análisis de Costes.** Existe página web con enlaces directos a los contactos del personal, con indicación del teléfono y correo electrónico de cada uno; también se dispone de enlace directo desde la web a la “Localización” del área y a través de “Horario de Atención Personalizada” a teléfonos y correos institucionales del área. A través del menú principal se accede a la “Solicitud de Servicio” (Tika) y existe un enlace a la “Sede Electrónica”. No obstante, se ha de destacar que no hay enlace desde la web del área al Buzón de sugerencias IRSF.

**Área de Contratación y patrimonio.** En la página principal de la página web se aporta información de la localización, teléfonos y correos electrónicos institucionales para contactar con sus diferentes servicios. Para obtener información del personal del área es preciso seguir la secuencia de enlaces “Web” – “Información” - “Contactos”. Con esto

se obtiene el listado del personal y sus teléfonos, no se aportan datos de correos electrónicos. Tiene acceso a la sede electrónica en la web. No tiene Tika, pero sí Buzón IRSF, aunque no aparece en la web.

**Área de Estudiantes de Grado.** En la primera página de la web se dispone de enlace de contacto a través del sistema de atención telemática a estudiantes TIKa y al Buzón de sugerencias para canalizar consultas, incidencias o solicitudes. Se incluyen teléfonos y correos de los servicios. No se incluye los integrantes de los servicios, salvo el responsable del área. Existe enlace a “Contactos” y “Localización”.

**Área de Formación e Innovación.** A través del itinerario “Web” – “Contacto”, se accede al listado del personal con indicación del teléfono y correo electrónico de cada miembro. La localización del área, así como enlaces a la Sede Electrónica, Buzón y Tika se hallan en la página principal de la Web.

**Área de Gestión de Matrícula y Expediente Académico de Grado.** La información de esta área no queda siempre clara para un rápido acceso por parte de los/las usuarios/as que no estén familiarizados con las vías de comunicación de la UPO.

Para obtener información de la localización, así como teléfonos del servicio hay que acceder a través del itinerario “Web” – “Sobre el área” – “Contacto”. No se incluyen correos electrónicos. Como vía de contacto se incluye un teléfono con 4 extensiones que llevan a las diferentes Unidades.

A través del itinerario “Web” – “Sobre el área” – “Personal”, se accede al listado del personal del área, aunque no se da información de teléfonos o correos electrónicos. En la parte inferior de la pantalla hay un enlace titulado “CONTACTA CON NOSOTROS” que dirige al servicio Tika.

Para obtener una atención personal, es preciso seguir el itinerario “Web” – “Matrícula”. Desde esta pantalla se da el enlace <https://ciges.upo.es/> para solicitar cita previa.

Para las consultas relacionadas con la Unidad de Traslado de expedientes y reconocimiento debe realizarse a través del Formulario de consulta <https://www.upo.es/tika/>, que se obtiene a través de los itinerarios “Web” – “Traslado

a la Universidad Pablo de Olavide”, y “Web” – “Traslado de la Universidad Pablo de Olavide a otra universidad”.

En la página web se da acceso a la Sede electrónica y al Buzón de sugerencias; no a la solicitud de Servicio Tika.

**Área de Gestión Presupuestaria y Tesorería.** Para acceder a la información de la localización del área es preciso seguir el itinerario: “Web” – “Información general” – “Localización” o en “Horario de atención personalizada”.

Para acceder a la información de los contactos de las Unidades del área, es preciso seguir el itinerario: “web” – “Información general” – “Horario de Atención Personalizada”. Una vez en esta página se dispone de un teléfono para cada unidad y un correo electrónico. No se dispone de listado del personal adscrito al área, salvo de la persona responsable del área.

Tiene enlace a la Sede Electrónica desde la página web del área. También de Solicitud de Servicio Tika y Buzón de sugerencias, aunque no aparecen en la web.

**Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.** Se aporta información de localización, teléfono y correo electrónico de todo el personal. Para acceder a la información es preciso seguir los itinerarios: “Web” – “Sobre IMEE” – y desde aquí optar por “Personal”, Localización” u “Horario y contacto”.

Existe enlace al Buzón de sugerencias y a la solicitud de servicio Tika.

**Área de Investigación.** Para acceder a la información de los contactos de las Unidades del área, es preciso entrar en la web del área. Desde esta, hay que entrar en la página “Atención al investigador/a”, donde se aporta información sobre la localización y el modo de contactar con las unidades del área mediante el gestor de incidencias TIKa. Para facilitar dicha acción se incluye una tabla en la que para diversos “Asuntos y cuestiones relacionadas con Convocatorias y Contratación de RRHH”, se indica Vía de contacto Telemática (TIKA) y la vía de contacto telefónico. A través del itinerario: “Web”– “Atención al investigador/a” – “Contacto” se dispone del listado del personal



adscrito al área, junto a su teléfono y correo electrónico. En la página “Atención al investigador/a” se da información sobre la localización del área.

Desde la página principal del área hay un enlace a Tika. Presentan Buzón de sugerencias, aunque no se incluye el enlace en la web.

**Área de Planificación Académica y Ordenación Docente.** Se aporta información de localización y correo electrónico de cada Unidad a través del itinerario: “Web” – “Contacto”. La información del correo electrónico del área y los teléfonos de cada miembro del área se accede a través del enlace “Personal” de la página web.

Tienen Tika y Buzón de sugerencias, pero no aparecen en página principal.

**Área de Recursos Humanos.** Se aporta información de localización, teléfono y correo electrónico de las unidades del área a través del itinerario: “Web” – “Sobre RR. HH” – “Localización” o “Contacto”. El listado del personal adscrito al área junto con el teléfono y correo electrónico de cada uno se alcanza desde “Web” – “Sobre RR. HH” – “Personal” – “Personas”. Desde la página principal se da acceso al Buzón de sugerencias, la Sede electrónica y a Tika.

**Área de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.** Se aporta información del nombre, teléfono y correo electrónico de todo el personal a través del itinerario: “Web del área” – “Sobre el CIC” – “Personal” – “Quienes somos”. También se dispone de información de la ubicación del área y de teléfono y correo electrónico de atención de los servicios. Tiene enlace al Buzón de sugerencias y Sede Electrónica en la página principal y a Tika en Solicitud de Servicios de la página principal.

**Área de Administración de Campus.** Se aporta información del nombre, teléfono y correo electrónico de todo el personal. Se accede a la información a través del itinerario: “Web” – “Sobre el Área” – “Personal”. También se accede a información de la localización y correo del servicio mediante el itinerario: “Web” – “Sobre el Área”.

Tiene el acceso a Tika desde la web. El área dispone de Buzón de sugerencias, aunque no aparece en la web.

**Apoyo a Departamentos.** Incluye enlaces a los servicios y el listado de funciones. Sin embargo, carece de página web y listado de contactos. Para encontrar los datos hay que entrar en la web de cada Departamento; la información aportada depende de la estructura de cada página, la cual no siempre es uniforme.

**Asesoría Jurídica.** Se aporta información de la localización del área, así como del personal, teléfono y correo electrónico a través del itinerario: “Web” – “Sobre la Asesoría” - y desde aquí accediendo a “Localización” o “Contacto”. No tiene Tika, pero sí tiene Buzón de sugerencias, que no aparece en la web del área.

**Área de Auditoría y Control Interno.** Sólo aparece la lista de servicios y funciones y el nombre del responsable del área. No se dispone de página web ni se indican las vías de contacto.

**Biblioteca.** Se aporta reseña de contacto telefónico y de correo electrónico de los servicios a través del itinerario: “Web – “Sobre la Biblioteca” – “Contacto”. La información sobre la localización se accede mediante el itinerario: “Web” – “Sobre la Biblioteca” – “Localización”; y del personal y teléfonos y correos electrónicos con la secuencia de enlaces: “Web” – “Sobre la Biblioteca” – “Personal” – “Quienes somos”.

No tiene Tika, pero sí Buzón de sugerencias en la portada de la Web.

**Centro Andaluz de Biología del Desarrollo (CABD).** Existe enlace a la web del área con un diseño diferente del resto de áreas incluidas en la página web de la UPO. A través del itinerario: “Web” – “Servicios generales” – “Administración”, se obtiene un listado que incluye el Gerente y el Personal de Administración y sus teléfonos. La localización y el listado del personal adscrito al CABD y sus teléfonos de contacto se obtienen a través de la secuencia de enlaces: “Web” – “Como llegar” o “contáctanos”.

Tiene Tika y Buzón de sugerencias, pero no aparecen en la web.

**Consejo Social.** Aparece en el listado de áreas administrativas, pero no se tiene acceso desde los “Servicios Administrativos”.

Para encontrar la información referida al personal adscrito a este y contactos, es necesario acceder a través de la secuencia de enlaces: Página principal de la UPO –

“Conoce la UPO” – “Órganos de Gobierno” – “Consejo Social” – “Organigrama Estructura administrativa”. No tiene Tika, pero sí Buzón de sugerencias que aparece en la web.

**Oficina de Transferencia de resultados de investigación.** Existe enlace a la web del área con un diseño diferente del resto de las áreas administrativas.

Se aporta información de la localización, teléfonos y correos de contacto de la OTRI siguiendo el itinerario “Web” – “Conoce la OTRI” – “Contacto”; así como del personal, teléfonos y correos electrónicos (“Web” – “Conoce la OTRI” – “Personal”). No tiene Tika, pero si tiene Buzón de sugerencias, aunque no hay acceso directo desde la web.

**Área Postgrado y Doctorado / Escuela de Doctorado.** El diseño de la página es ligeramente diferente al de otras áreas. A través del itinerario “Web” – “Contacto”, se accede a la localización, teléfono y correo electrónico del área. La atención presencial se realiza a partir de la solicitud de cita previa CIGES, que se accede mediante el enlace “Pedir citas”; a través de “Formulario de contacto” se conecta con el servicio Tika.

Presenta Buzón de sugerencias a través del itinerario: “Web” – “Contacto” – “Buzón de sugerencias”.

Datos sobre el contacto y personal se encuentra en la página “Acerca de CEDEP/EDUPO”; sin embargo, no se incluye información de teléfonos y correos electrónicos de los/las integrantes.

**Área de Salud y Prevención.** Se aporta información de la ubicación, así como del personal, teléfono y correo electrónico. Se accede a la información a través de la secuencia de enlaces de la web del área: “Web” – “Presentación” – “Localización”, en el que se da también información de correo electrónico y teléfono del servicio; o a través de “web” – “Presentación” – “Directorio de Personal”, en el que se incluye listado del personal adscrito al área y sus teléfonos y correos electrónicos.

En la web hay enlace al Buzón de sugerencias, pero no al de solicitud de servicio Tika.

**Área de Relaciones Internacionales y Cooperación.** Se aporta indicación del personal adscrito al área, con teléfonos y correos electrónico de cada miembro, a través del itinerario “Web” – “Sobre el ARIC” – “Quiénes somos”. Dispone de información sobre la

localización, teléfono del servicio y formulario de contacto Tika, siguiendo el itinerario: “Web” – “Sobre el ARIC” – “Contacto”. Los teléfonos generales que se indican no coinciden con el de ningún personal adscrito.

No se incluye el acceso al Buzón de sugerencias en la web principal, aunque si se dispone.

**Sede Universitaria Olavide en Carmona.** En la página inicial se incluyen enlaces a los servicios con los listados de sus funciones, el responsable de la sede y el enlace a la página web. Desde la web, a través del itinerario “Web” – “Contacto”, se accede a información de la ubicación, así como de un teléfono y un correo electrónico de contacto.

**Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.** No hay enlace a la web de la Unidad. Solo se indica la persona responsable de la Unidad y el listado de funciones de los servicios.

**Unidad de Apoyo a Centros.** Existe información de la localización y contactos del personal (teléfono y correo electrónico). Se accede a la información a través de los itinerarios: “Web” – “Información General” – “Contacto”, o “Localización”. En la página principal se incluye enlace a la página web de cada centro.

Se dispone de acceso al Buzón de sugerencias desde la página principal. No tiene Tika (cada centro tiene su Tika y su Buzón).

**Unidad de Políticas Sociales, Igualdad y Cultura.** Desde la página principal de la web del área se accede a información de la localización, teléfonos y correos electrónicos de los servicios. Siguiendo el itinerario: “Web” – “Quiénes somos” – “Personal”, se accede a la información del personal adscrito, con el teléfono y correo electrónico de contacto.

Tiene acceso al Buzón de sugerencias desde la página principal No dispone de solicitud de servicio Tika.

**Unidad de Información General y Registro.** Se aporta información de la localización del área, así como del personal adscrito a la Unidad. A través de la secuencia de enlaces: “Web” – “Sobre la UIGR” – “Horario” y “Ubicación”, se informa de la localización, horario de atención y enlace al servicio de citas previas CIGES; siguiendo el itinerario “Web” –

“Sobre la UIGR” – “Contacto” o “Personal”, se accede a datos del teléfono y correo electrónico del servicio y la lista del personal con teléfonos y correos electrónicos de contacto.

Se presenta acceso a los servicios Tika, Buzón de sugerencias y Sede electrónica desde la página principal de la web.

**Unidad Técnica de Comunicación.** Se aporta información de la localización a través de la secuencia de enlaces “Web” – “Sobre la UTC” – “Localización”; así como del personal adscrito a la Unidad, correo electrónico y teléfono de cada miembro de la unidad (“Web” – “Sobre la UTC” – “Quiénes somos”). También hay teléfono y correo electrónico de contacto con la Unidad, además de un formulario de solicitud de servicios. No tiene Tika, pero si tiene Buzón de sugerencias, aunque no hay acceso desde la web de la unidad.

### **Conclusiones**

En la página inicial del Portal de Transparencia de la UPO se señala que, a través de éste, “(l)a Universidad Pablo de Olavide fomenta la transparencia y el acceso a los datos públicos”. La falta de enlaces que permitan llegar a las páginas webs de las áreas y unidades administrativas, y a un portal del personal adscrito a ellas, supone una ausencia en el Portal de Transparencia de la UPO, que pudiera ser subsanada mediante la incorporación de un portal, como sucede con el PDI. Debido a esto, la información sobre las áreas administrativas de la Universidad, sus funciones, el personal adscrito en ellas y los contactos, no se recoge en el Portal de Transparencia, aunque sí está disponible en la página principal de la UPO, a través de la secuencia de enlaces “La UPO” - “Administración y Servicios”. Como mejora al servicio, se recomienda la realización de medidas que permitan, desde el Portal de Transparencia, obtener directamente la información de las áreas administrativas y de su personal adscrito.

De la consulta de cada una de las 29 área o unidades incluidas en el enlace “Administración y Servicios” se desprenden las siguientes consideraciones:

Para el área de Calidad hay un enlace con la página web, pero esta no está disponible. Es conveniente para este caso revisar la situación que lleva a esta ausencia.

Para el Consejo Social se incluye un enlace a una web en la cual se informa que hay un error del sistema. Por ello, la información referida a éste es necesaria adquirirla desde otra vía. Es, por tanto, conveniente para este caso solventar el problema que estuviera provocando la desconexión de la página web.

Para las áreas “Apoyo a Departamento” y “Apoyo a Órganos de Gobierno” no existen enlaces a sus respectivas páginas webs. Aunque para estos casos la información puede ser conseguida desde los diferentes Departamentos u órganos de gobierno de la Universidad, no se haya centralizada como sí ocurre, por ejemplo, con la unidad de “Apoyo a Centros”. Tampoco existe web del área de “Auditoría y Control Interno”, del que sólo se da información de la lista de servicios y funciones y el nombre del responsable del área.

El resto de áreas y unidades sí presentan enlaces a sus respectivas páginas webs. Éstas, en general, mantienen un formato uniforme en cuanto a la presentación de la información. Sólo el área “Centro Andaluz de Biología del Desarrollo (CABD)” muestra un diseño muy diferente.

En lo referido a las funciones y servicios prestados por cada área o unidad, en todas se incluye información de éstos, lo cual permite mantener informado/a al usuario/a. Además, por lo general, se ofrece información sobre la localización y vías de contacto con los servicios.

Respecto de la adquisición de información del personal adscrito a las áreas y las vías de contacto con cada uno de ellos, se aprecia variación entre las páginas webs. En ocasiones, no se incluyen listados del personal y/o sus teléfonos o correos electrónicos. Aunque, cuando se dispone de esta información, generalmente las vías para conseguirla son de fácil acceso, no obstante, en ocasiones deben seguirse varios pasos, lo cual puede dificultar al usuario/a no familiarizado/a con la página web. Igual situación se halla en la información sobre la solicitud de servicios a través de Tika o la disponibilidad de Buzones de sugerencias, los cuales no siempre están accesibles desde las páginas webs. Por ello, como mejora a la presentación de la información, se recomienda tratar de ofrecer accesos rápidos y de fácil visualización.

## **5. Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas a través de los buzones 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. En este sentido, son de interés los informes de control que unifiquen esta información y proporcionen datos que permitan conocer los números reales sobre las reclamaciones que se reciben en la comunidad universitaria.

La presente actuación representa la continuación de una ya propuesta y desarrollada en 2022, por la 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) de la Universidad Pablo de Olavide.

### **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).

### **Metodología**

Para verificar el grado de resolución de las incidencias y reclamaciones se solicitó información de las IRSF al Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad, la cual remitió los datos de los diferentes buzones incluidos en el sistema de IRSF en 2023.

Con los datos obtenidos se realizó el siguiente informe del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas a través de los buzones de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (IRSF). Los datos fueron analizados conjuntamente y teniendo en cuenta el destino de las IRSF, para lo cual se agruparon en IRSF relacionadas con Estudios (Máster y Títulos propios), dirigidas a Centros, a Departamentos o a Áreas Administrativas.

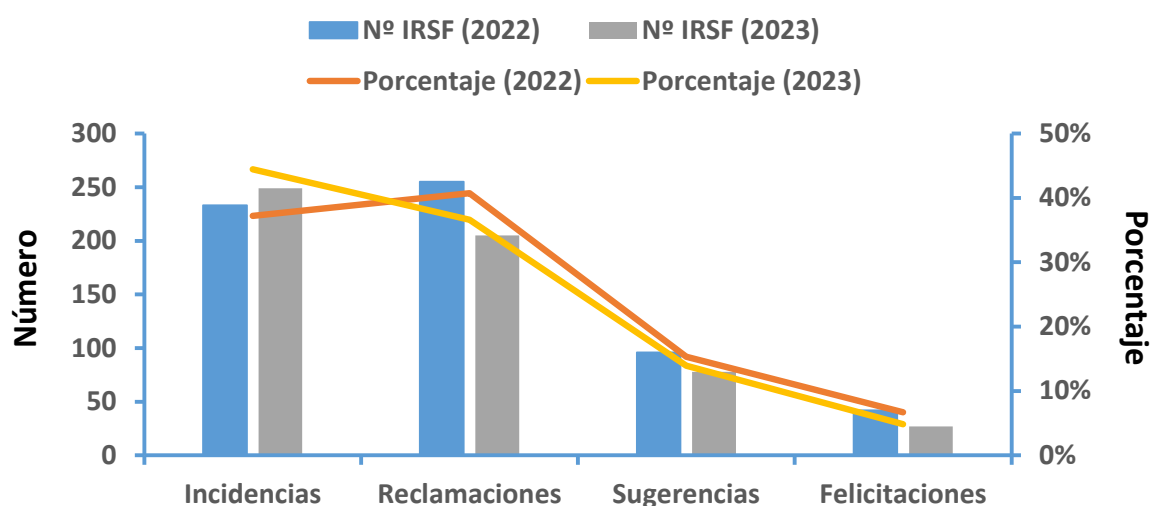
## Resultados

Durante 2023 se registraron 560 peticiones a través de los diferentes buzones de IRSF. De ellas, según consta en los datos facilitados por el Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad, 553 IRSF se hallaban en estado de “Cerradas” y 7 “Abiertas” al finalizar el año, lo cual supone que el 98,75 % de los buzones presentados se encontraban ya resueltos, frente a un 1,25 % pendientes de resolución (Tabla 4).

**Tabla 4.** IRSF presentadas en 2022 y 2023.

	2022	2023
<b>Total IRSF</b>	<b>623</b>	<b>560</b>
<b>IRSF Cerradas</b>	<b>602 (96,62%)</b>	<b>553 (98,75%)</b>
<b>IRSF Abiertas</b>	<b>21 (3,37 %)</b>	<b>7 (1,25 %)</b>
<b>Tiempo resolución &lt;1 día</b>	<b>320 (52,89 %)</b>	<b>304 (54,29 %)</b>
<b>Tiempo medio resolución (días)</b>	<b>2,26</b>	<b>3,97</b>
<b>Tiempo máximo resolución (días)</b>	<b>48</b>	<b>198</b>
<b>Tiempo máximo de IRSF abiertas (días)</b>	<b>213</b>	<b>55</b>

Por tipos de IRSF, 249 se corresponden a “Incidencias” (44,5 %), 205 a “Reclamaciones” (36,6 %) 78 a “Sugerencias” (13,9 %) y 27 a “Felicitaciones” (4,8 %). En un caso no queda marcado el tipo de IRSF (Fig. 4, Tabla 5).



**Figura 4.** Número y porcentaje de IRSF recibidas para cada tipo en 2022 y 2023.

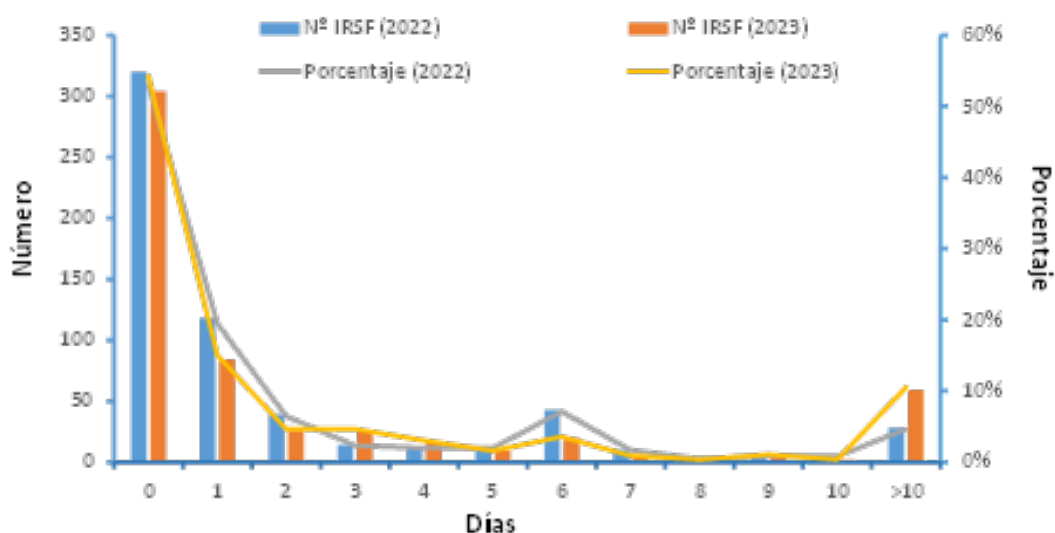


**Tabla 5.** Número y porcentaje de IRSF recibidas para cada tipo en 2022 y 2023.

Tipo	Nº IRSF (2022)	Porcentaje (2022)	Nº IRSF (2023)	Porcentaje (2023)
Incidencias	233	37,22%	249	44,5%
Reclamaciones	255	40,73%	205	36,6%
Sugerencias	96	15,34%	78	13,9%
Felicitaciones	42	6,71%	27	4,8%
Sin clasificar			1	0,2%

En relación con los datos reportados durante 2022, en 2023 se ha recibido un 10,5 % menos IRSF (Tabla 4). Respecto de las IRSF sin resolver al finalizar 2022, 21 IRSF quedaron en estado de abiertas (3,37%), y 7 (1,25%) en 2023.

Atendiendo al tiempo de resolución de las IRSF de 2023, el 54,29 % son resueltas en menos de un día, alcanzándose el 90 % a partir del décimo día desde la apertura del IRSF (Fig. 5, Tabla 6). Únicamente 7 IRSF se mantuvieron abiertas más de 50 días; alcanzándose el máximo en 198 días. El tiempo medio de resolución es de 3,97 días. Respecto de las IRSF abiertas, el tiempo transcurrido desde su creación hasta el comienzo de 2024 varía entre 5 y 55 días.



**Figura 5.** Número y porcentaje de IRSF resueltas en diferentes periodos de tiempo.

**Tabla 6.** Número y porcentaje de IRSF resueltas en diferentes periodos de tiempo.

Días	Nº IRSF (2022)	Nº IRSF (2023)	Porcentaje (2022)	Porcentaje (2023)
0	320	304	52,89%	54,29%
1	118	84	19,50%	15%
2	39	26	6,45%	4,64%
3	14	26	2,31%	4,64%
4	12	17	1,98%	3,04%
5	12	9	1,98%	1,61%
6	43	20	7,11%	3,57%
7	10	5	1,65%	0,89%
8	3	2	0,50%	0,36%
9	5	6	0,83%	1,07%
10	5	2	0,83%	0,36%
>10	28	59	4,63%	10,54%

Al tenerse en cuenta el destino de las IRSF y quedar agrupadas en IRSF relacionadas con Estudios (Máster y Títulos propios), dirigidas a Centros, a Departamentos o a Áreas Administrativas, se observa lo siguiente:

#### **IRSF relacionadas con Estudios de Másteres o Títulos propios**

En 2023 se recibieron 116 IRSF, lo que supone un 33,62 % más que en 2022. Al finalizar el año 112 se encontraron cerradas (96,55 %), frente a 4 que aún están abiertas (3,5 %). 15 de las IRSF cerradas se mantuvieron abiertas más de 15 días (13,4 %). Aunque el porcentaje de IRSF resueltas fue ligeramente superior al de 2022, el tiempo medio de resolución fue mayor en 2023 (7,3 días), con tiempos máximos abiertos para una IRSF en 2023 de 198 días y 48 en 2022 (Tabla 7). Por tipo de IRSF, 63 se corresponden con “incidencias”, 42 “Reclamaciones”, 8 “Sugerencias” y 3 “Felicitaciones”.

**Tabla 7.** IRSF relacionadas con estudios de másteres o títulos propios.

IRSF: Estudios de Másteres o Títulos propios	2022	2023
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>116</b>
<b>Cerradas</b>	<b>73 (94,8%)</b>	<b>112 (96,55%)</b>
<b>Tiempo medio resolución (días)</b>	<b>5,5</b>	<b>7,3</b>
<b>Tiempo máximo resolución (días)</b>	<b>48</b>	<b>198</b>

### IRSF presentadas en las Facultades y Escuela

En 2023 se recibieron 106 IRSF, de las cuales sólo 1 se mantiene “Abierta”, lo cual representa que el 99 % de las IRSF han sido atendidas. El tiempo medio de resolución fue de 0,3 días, con extremos desde 0 a 5 días. Respecto de 2022 se alcanza un descenso relativo importante en el tiempo medio empleado para la resolución de las IRSF y se mantienen tiempos máximos muy breves (Tabla 8).

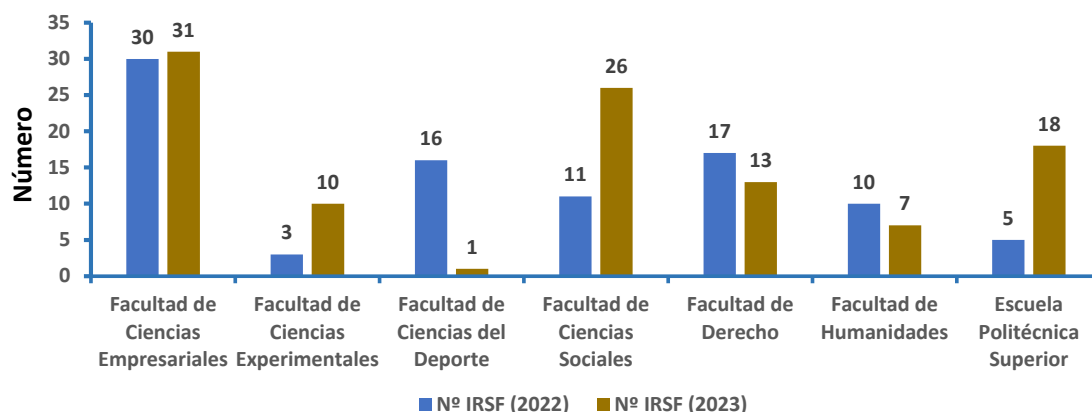
Por tipo de IRSF, 51 se corresponden con “Incidencias”, 38 “Reclamaciones”, 12 “Sugerencias” y 5 “Felicitaciones”.

Atendiendo a las IRSF presentadas en cada Centro, se observan incrementos en el número en las Facultades de Ciencias Experimentales y Ciencias Sociales y en la Escuela Politécnica Superior. En la Facultad de Ciencias del Deporte, sin embargo, en 2023 solo se recibe 1 IRSF (Fig. 6).

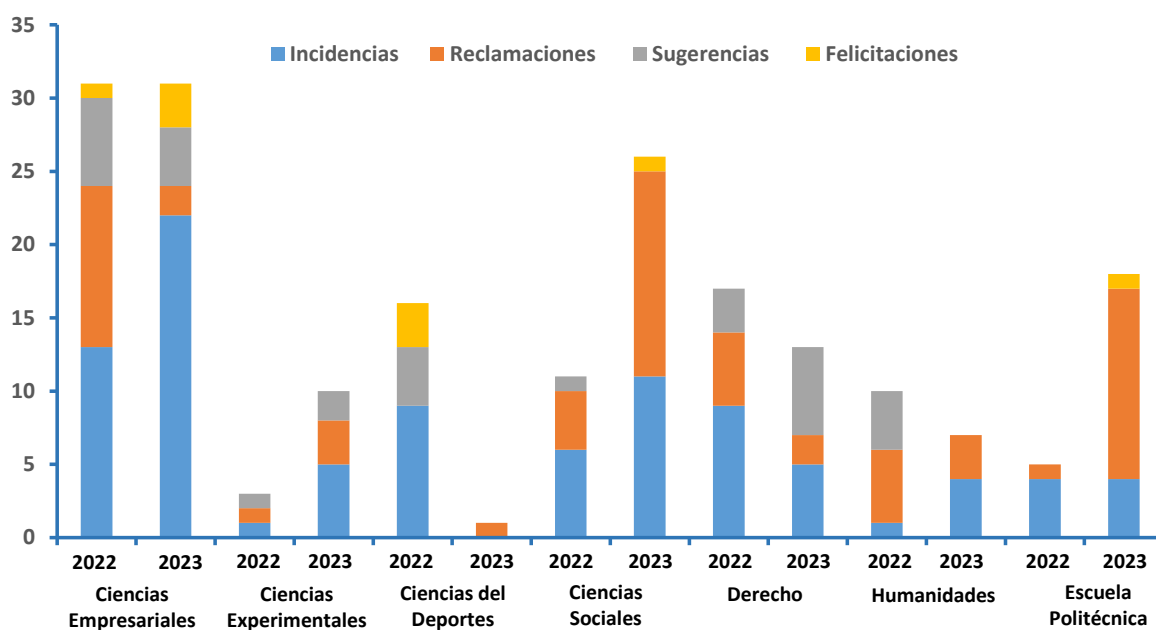
**Tabla 8.** IRSF presentadas en las Facultades y Escuela.

IRSF presentadas en las Facultades y Escuela	2022	2023
<b>Total IRSF</b>	<b>93</b>	<b>106</b>
<b>IRSF Cerradas</b>	<b>92 (98,9%)</b>	<b>105 (99%)</b>
<b>Tiempo medio resolución (días)</b>	<b>1,03</b>	<b>0,3</b>
<b>Tiempo máximo resolución (días)</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

La Facultad de Ciencias Empresariales es el Centro que presenta un número más alto de IRSF. Por tipo de IRSF, es esta Facultad la que recibe más Incidencias y Felicitaciones, Ciencias Sociales más Reclamaciones y Derecho más Sugerencias (Fig. 7; Tabla 9).



**Figura 6.** Número de IRSF recibidos y cerrados en las Facultades y Escuela.



**Figura 7.** Número de IRSF, por cada tipo en Facultades y Escuela en 2022 y 2023.

**Tabla 9.** Número de IRSF, por cada tipo en Facultades y Escuela en 2022 y 2023.

CENTRO	Incidencia (2022)	Incidencia (2023)	Reclamación (2022)	Reclamación (2023)	Sugerencia (2022)	Sugerencia (2023)	Felicitación (2022)	Felicitación (2023)
CC. Empresariales	13	22	11	2	6	4	1	3
CC Experimentales	1	5	1	3	1	2	0	0
CC. Deporte	9	0	0	1	4	0	3	0
CC. Sociales	6	11	4	14	1	0	0	1
Derecho	9	5	5	2	3	6	0	0
Humanidades	1	4	5	3	4	0	0	0
E. P. Superior	4	4	1	13	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>51</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

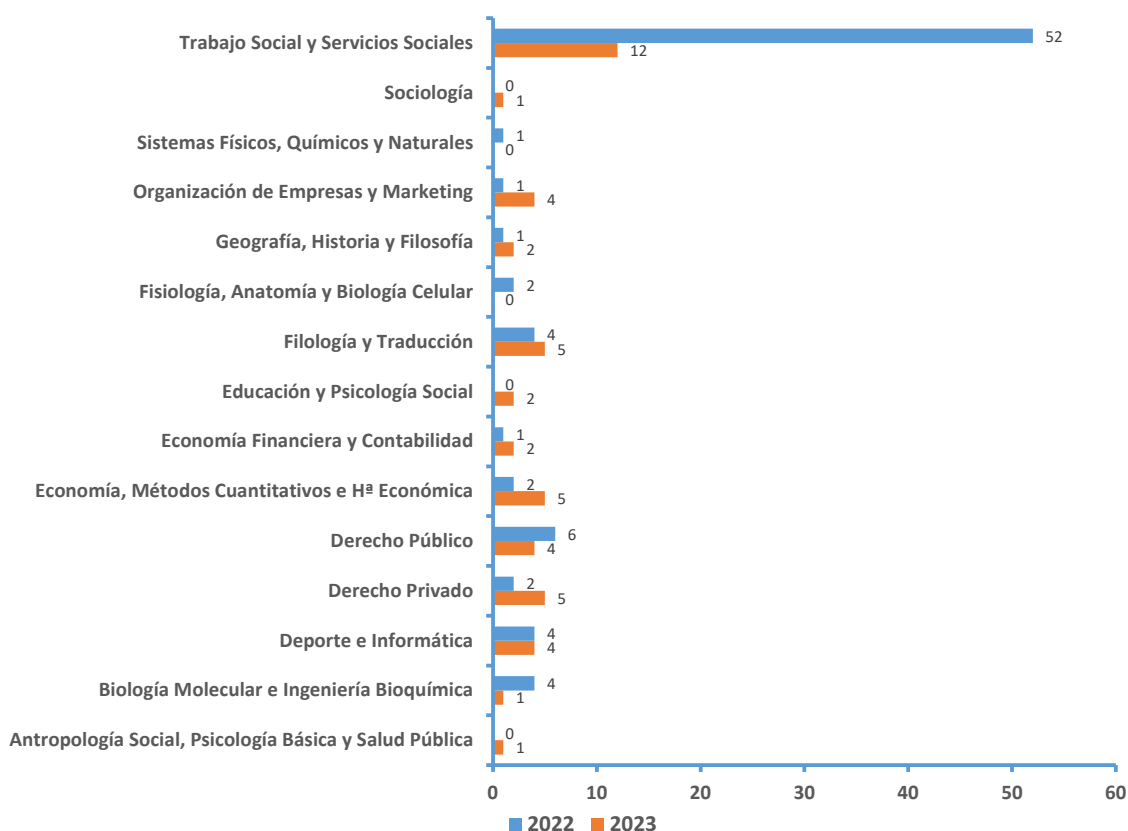
## IRSF presentadas en Departamentos

Se han recibido 48 IRSF entre los 15 Departamentos de la UPO. De ellas, 47 ya han sido “Cerradas” (97,9 %). El tiempo medio de resolución fue de 2,85 días, con extremos desde 0 a 56 días. Respecto de 2022 se observa un incremento en el tiempo medio y en el tiempo máximo empleados para la resolución de las IRSF (Tabla 10).

**Tabla 10.** IRSF presentadas en los Departamentos en 2022 y 2023.

IRSF presentadas en Departamentos	2022	2023
<b>Total IRSF</b>	<b>80</b>	<b>48</b>
<b>IRSF Cerradas</b>	<b>78 (97,5%)</b>	<b>47 (97,9%)</b>
<b>Tiempo medio resolución (días)</b>	<b>1,1</b>	<b>2,85</b>
<b>Tiempo máximo resolución (días)</b>	<b>10</b>	<b>56</b>

Por tipo de IRSF, 15 se corresponden con “Incidencias”, 19 “Reclamaciones” y 12 “Sugerencias” y 2 “Felicitaciones” (Tabla 11).



**Figura 8.** IRSF presentadas en los Departamentos en 2022 y 2023.

Respecto de las IRSF presentadas en 2022 en los departamentos, se ha producido un descenso del 40 % del total registrado; debido, en gran medida, por la reducción en las IRSF enviadas al Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales (Fig. 8; Tabla 11).

**Tabla 11.** Número de IRSF por cada tipo recibidas en los Departamentos en 2022 y 2023.

DEPARTAMENTO	Incidencias (2022)	Incidencias (2023)	Reclamaciones (2022)	Reclamaciones (2023)	Sugerencias (2022)	Sugerencias (2023)	Felicitaciones (2022)	Felicitaciones (2023)	Total (2022)	Total (2023)
Antropología Social, Psicología Básica y Salud Pública	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Biología Molecular e Ingeniería Bioquímica	1	0	0	0	3	1	0	0	4	1
Deporte e Informática	1	3	3	1	0	0	0	0	4	4
Derecho Privado	0	0	2	3	0	2	0	0	2	5
Derecho Público	0	1	6	3	0	0	0	0	6	4
Economía, Métodos Cuantitativos e Hª Económica	0	4	2	0	0	1	0	0	2	5
Economía Financiera y Contabilidad	1	0	0	1	0	0	0	1	1	2
Educación y Psicología Social	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Filología y Traducción	1	2	2	2	1	1	0	0	4	5
Fisiología, Anatomía y Biología Celular	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
Geografía, Historia y Filosofía	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2
Organización de Empresas y Marketing	0	0	1	1	0	3	0	0	1	4
Sistemas Físicos, Químicos y Naturales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Sociología	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Trabajo Social y Servicios Sociales	5	4	43	5	4	2	0	1	52	12
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>60</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>48</b>

### IRSF presentadas en Servicios Administrativos

Se han recibido 291 IRSF entre las Áreas y Unidades Administrativas de la UPO, 78 menos que en 2022. De ellas, 290 están resueltas (99,65 %). El tiempo medio de resolución es de 4,35 días (2,26 días en 2022); con extremos desde 0 a 135 días (Tabla 12). En 13 IRSF se han requerido más de 15 días.

La reducción del número de IRSF se produce principalmente en la Unidad de Políticas Sociales, Igualdad y Cultura y en el Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (Tabla 13).

**Tabla 12.** IRSF presentadas en las Áreas Administrativas en 2022 y 2023.

IRSF presentadas en Áreas Administrativas	2022	2023
<b>Total IRSF</b>	<b>373</b>	<b>291</b>
<b>IRSF Cerradas</b>	<b>359 (96,25 %)</b>	<b>290 (99,65)</b>
<b>Tiempo medio resolución (días)</b>	<b>2,26</b>	<b>4,35</b>
<b>Tiempo máximo resolución (días)</b>	<b>39</b>	<b>135</b>

Por tipo de IRSF, 121 se corresponden con “Incidencias”, 106 “Reclamaciones”, 47 “Sugerencias” y 17 “Felicitaciones” (Tabla 13; Figura 9).

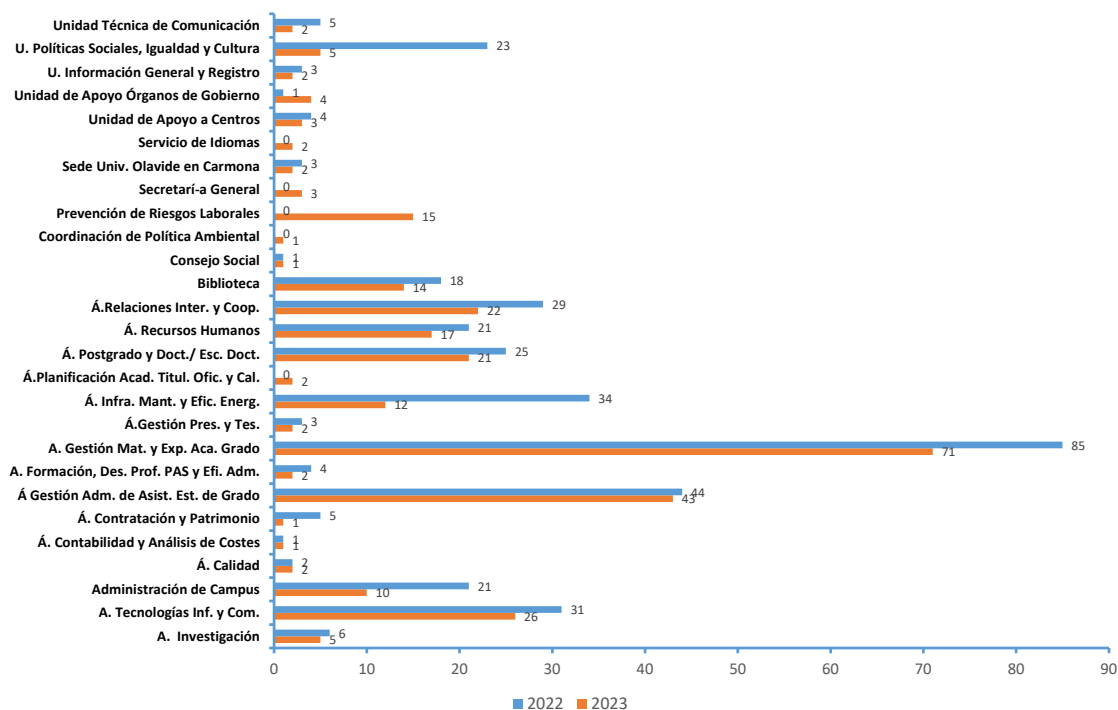


Figura 9. IRSF presentadas en las Áreas Administrativas en 2022 y 2023.

Tabla 13. Número de IRSF, por cada tipo, recibidas en las Áreas Administrativas en 2022 y 2023.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Incidencias (2022)	Incidencias (2023)	Reclamaciones (2022)	Reclamaciones (2023)	Sugerencias (2022)	Sugerencias (2023)	Felicitaciones (2022)	Felicitaciones (2023)	Totales (2022)	Totales (2023)
A. Investigación	3	2	0	1	2	1	1	1	6	5
A. Tecnologías Inf. y Com.	13	17	7	7	7	1	4	1	31	26
Administración de Campus	4	4	10	5	6	0	1	1	21	10
Á. Calidad	0	1	0	0	2	0	0	1	2	2
Á. Contabilidad y Análisis de Costes	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1
Á. Contratación y Patrimonio	2	0	2	0	0	1	1	0	5	1
Á. Gestión Adm. de Asist. Est. de Grado	24	19	13	20	6	4	1	0	44	43
A. Formación, Des. Prof. PAS y Efi. Adm.	1	1	1	1	2	0	0	0	4	2
A. Gestión Mat. y Exp. Aca. Grado	43	34	34	27	8	6	0	3	85	71
Á. Gestión Pres. y Tes.	0	1	3	1	0	0	0	0	3	2
Á. Infra. Mant. y Efic. Energ.	6	1	26	10	2	0	0	1	34	12
Á. Planificación Acad. Titul. Ofic. y Cal.	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Á. Postgrado y Doct./ Esc. Doct.	11	9	11	9	2	3	1	0	25	21
Á. Recursos Humanos	12	8	3	1	6	8	0	0	21	17
Á. Relaciones Inter. y Coop.	14	7	13	10	2	4	0	1	29	22
Biblioteca	4	6	4	1	7	6	3	1	18	14
Consejo Social	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Coordinación de Política Ambiental	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Prevención de Riesgos Laborales	0	4	0	9	0	2	0	0	0	15
Secretaría General	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3
Sede Univ. Olavide en Carmona	0	0	0	0	2	1	1	1	3	2
Servicio de Idiomas	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Unidad de Apoyo a Centros	0	2	1	0	1	0	2	1	4	3
Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno	0	0	0	0	1	2	0	2	1	4
U. Información General y Registro	1	0	1	1	1	2	0	0	3	2
U. Políticas Sociales, Igualdad y Cultura	0	0	2	1	2	2	19	2	23	5
Unidad Técnica de Comunicación	0	2	0	0	5	0	0	0	5	2
<b>Totales</b>	<b>139</b>	<b>121</b>	<b>131</b>	<b>106</b>	<b>64</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>369</b>	<b>291</b>

## Conclusiones

Del análisis de la información recogida para las IRSF recibidas durante 2023 y su comparación con los datos del pasado año 2022, se pueden destacar varios aspectos:

En 2023 se produce un descenso del 10,5 % del número de IRSF registradas, respecto de 2022.

El nivel de resolución de las IRSF al finalizar el año es superior en 2023. Además, hay un ligero incremento del porcentaje de las IRSF que se resuelven en menos de 1 día (54,29% en 2023, frente a 52,29 % en 2022).

El tiempo medio de resolución de las IRSF 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 7,3 días, en el de los “Servicios Administrativos” se reduce considerablemente, hasta presentar un tiempo medio de 4,35 días, el de los “Departamentos”, es de 2,85 días y el de las “Facultades y Escuela”, desciende a 0,3 días. En todos los grupos de buzones, salvo en el de “Facultades y Escuela” se registran incrementos en los tiempos medios de resolución respecto de 2022.

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, reenviarán 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. Sobre este aspecto cabe señalar que, aunque aún hay margen de mejora en lo referente al tiempo en que las IRSF se mantienen abiertas, sin embargo, se observa una mejoría en la resolución de éstas; lo cual queda reflejado en un menor número de peticiones que se han mantenido abiertas al finalizar 2023. Esto puede ser interpretado por una mayor y mejor gestión por parte de los Administradores Intermedios y Principal.

Al constituir esta actuación la continuación de un objetivo propuesto y desarrollado en el Plan de actuación de 2022, y su posterior seguimiento en sucesivas anualidades, permitirá obtener datos que servirán para disponer de información del grado de resolución de las IRSF y su evolución temporal, lo cual facilite la realización de las actuaciones oportunas en caso necesario.

## **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**

### **Introducción**

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 (RGPD).

### **Objetivo**

Elaboración de instrucciones que puedan ser tenidas en cuenta por el profesorado en 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).

## **Metodología**

A través de esta actuación la Inspección de Servicios, en colaboración con la Delegación de Protección de Datos de la Universidad Pablo de Olavide, elabora un documento que pueda ser difundido desde dicha delegación, con instrucciones que puedan ser tenidas en cuenta por el profesorado de la UPO durante los procesos de publicación de las calificaciones de sus estudiantes.

## **Resultados**

Tradicionalmente en la Universidad se han publicado las calificaciones de los exámenes de los/las estudiantes en los tablones o incluso a través de medios virtuales. Tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, cabe plantearse si en estos casos se está efectuando una cesión de datos personales (nombre y apellidos, calificación del examen, número de DNI...) sin el debido consentimiento de la persona afectada.

El artículo 4 de la Ley Orgánica 3/2018 establece que los datos personales sólo podrán ser sometidos a tratamiento, lo que incluiría su cesión a terceros a través de la publicación, “cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido”.

Es necesario dilucidar si sería contrario a la legislación de protección de datos, la publicación de las calificaciones y los datos de los/as estudiantes en tablones de anuncios o en internet de modo abierto, permitiendo a cualquier persona el libre acceso a las mismas.

En este sentido, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha informado de los criterios a seguir, para la publicación de las calificaciones de los/as estudiantes.

La publicación de las calificaciones académicas obtenidas por los/las estudiantes está amparada en la existencia de un interés público (art. 6.1.e) del Reglamento General de

Protección de Datos)<sup>1</sup>, al que debe sumarse un interés legítimo de los/las alumnos/as del grupo en el conocimiento de las calificaciones de sus compañeros (art. 6.1.f) del Reglamento General de Protección de Datos)<sup>2</sup>.

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) aclara en su Informe 0030/2019<sup>3</sup> que la publicación de las calificaciones universitarias tiene su base de legitimación en el art. 6.1.e) del Reglamento General de Protección de Datos, pero también en el art. 6.1.f) RGPD porque “aun no tratándose los procedimientos de evaluación de procedimientos de concurrencia competitiva, las calificaciones obtenidas van a tener incidencia [...] en el otorgamiento de las matrículas de honor limitadas a un número de estudiantes, así como también en la concesión de premios extraordinarios, por lo que también podría apreciarse un interés legítimo de los alumnos del grupo en el conocimiento de las calificaciones de sus compañeros”<sup>4</sup>.

Por lo tanto, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), en su Informe 0030/2019, de 21 de mayo de 2019, considera lícita la publicación de las calificaciones de los estudiantes, sin necesidad de contar con su consentimiento expreso.

Advierte cómo el legislador ha reconocido en ello la existencia de un interés público y un interés legítimo por parte de los/as alumnos/as del grupo por lo que su publicación está amparada tanto en lo dispuesto en la normativa vigente en materia de Universidades, como en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Siendo lícita la publicación de las calificaciones, la Agencia Española de Protección de Datos estima que deberán respetarse en todo caso los principios recogidos en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), de modo que esta publicación

---

<sup>1</sup> Art. 6.1. e) RGPD: “El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones: e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento”.

<sup>2</sup> Art. 6.1. f) RGPD: “el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño”.

<sup>3</sup> Vid <https://www.aepd.es/documento/2019-0030.pdf>

<sup>4</sup> A estas directrices también se hace referencia en: CRUE, Universidades Españolas, Guía de Buenas Prácticas en materia de Transparencia y Protección de Datos, [https://www.crue.org/wp-content/uploads/2020/02/Gui%CC%81a-de-buenas-pra%CC%81cticas\\_VD.pdf](https://www.crue.org/wp-content/uploads/2020/02/Gui%CC%81a-de-buenas-pra%CC%81cticas_VD.pdf)

suponga la menor injerencia posible en los derechos y libertades de los/las interesados/as para lo cual deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

#### 1. Lugar de publicación

Excluir la posibilidad de conocimiento generalizado de las calificaciones (NO publicación en internet). Utilizar como medio preferente la publicación en intranet o en el aula virtual con acceso limitado al profesorado y compañeros/as del grupo. Como regla general, las calificaciones deberán publicarse en el aula virtual de la Universidad Pablo de Olavide.

Si no fuera posible utilizar el aula virtual, la publicación se podrá realizar por otros medios a condición de que se garantice que el acceso está restringido a los/as interesados/as y se evite el público conocimiento de los datos por terceros. Se pueden utilizar los tablones de anuncios del centro, siempre que no se encuentren en las zonas comunes, se garantice que el acceso queda restringido a los/as interesados/as y se adopten las medidas necesarias para evitar su público conocimiento por quienes carecen de interés en el mismo.

En caso de utilizar algún medio distinto a los mencionados anteriormente, de deben adoptar las debidas precauciones que garanticen la integridad y confidencialidad. En este sentido, no se han de comunicar las calificaciones por teléfono, por el riesgo potencial que conlleva una posible usurpación de la identidad, salvo que se haya podido garantizar la verificación de la identidad del/la estudiante.

#### 2. Contenido de la publicación

El principio de minimización exige que los datos personales que se traten sean adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines del tratamiento (art. 5.1. c) del RGPD).

Como regla general los datos a publicar deberán limitarse al nombre y apellidos del alumno o alumna y la calificación obtenida. Sólo en caso de que hubiera estudiantes con

los mismos nombres y apellidos deberá publicarse para ellos cuatro cifras aleatorias de su DNI o equivalente, siguiendo estos criterios<sup>5</sup>:

Nunca se recogerá el número de DNI completo, sino únicamente los dígitos correspondientes a las posiciones cuarta, quinta, sexta y séptima, sustituyendo los caracteres alfabéticos y los numéricos no seleccionados por un asterisco, p.ej. para un DNI con formato 12345678X: \*\*\*4567\*\*.

Se recomienda incluir a pie de página un texto explicativo que indique que, el destinatario de la información no puede difundir o usar los datos personales de los que ha tenido conocimiento sin estar previamente autorizado por el titular, siendo a todos los efectos responsable en caso de incumplimiento.

### 3. Duración de la publicación

El principio de limitación del plazo de conservación prohíbe que los datos sean mantenidos durante “más tiempo del necesario para los fines del tratamiento”.

La publicación de calificaciones provisionales sólo se mantendrá mientras transcurre el plazo para presentar reclamaciones.

La publicación de las calificaciones definitivas lo será durante el tiempo imprescindible que garantice su conocimiento para todos los interesados.

### 4. Posible acceso de los progenitores a los datos relativos a las calificaciones, matrículas y becas de sus descendientes

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), en su Informe 0036/2018<sup>6</sup> se pronuncia sobre las condiciones que se deben cumplir para que la comunicación y acceso por parte de progenitores a los datos académicos (relativos a matrículas, calificaciones o becas) de sus hijos/as sea lícita, basada en la necesidad de satisfacer el interés legítimo perseguido por ellos en virtud del art 6.1.f) del RGPD.

---

<sup>5</sup> Vid. DA 7ª LOPDGDD y Orientación de la AEPD (<https://www.aepd.es/media/docs/orientaciones-da7.pdf>).

<sup>6</sup> <https://www.aepd.es/documento/2018-0036.pdf>

El interés legítimo de los/as progenitores/as que quieran tener acceso a los datos académicos se encuentra en la obligación de satisfacer los gastos de educación de sus hijos/as (art 142 del Código Civil) o, en caso de divorcio, la pensión compensatoria o alimenticia por sentencia judicial, es decir, que el/la alumno/a sea dependiente económicamente.

En el supuesto más infrecuente de hijos/as menores de edad no emancipados que sean estudiantes en la Universidad Pablo de Olavide, se pueden comunicar y facilitar a los/as progenitores/as los datos académicos de sus hijos o hijas siempre que sean dependientes económicamente, porque dicha facultad se encuentra dentro del marco de los deberes y derechos de educación de la patria potestad que corresponden a padres y madres, salvo que en virtud de resolución judicial se excluya a uno o ambos progenitores el ejercicio de dicha patria potestad.

En el supuesto general de que los/las hijos/as ya fueran mayores de edad y estudiantes en la Universidad Pablo de Olavide, puesto que no rige la patria potestad y pueden oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando existan motivos fundados y legítimos (como puede ser que el/la alumno/a sufragase sus propios gastos o fuera independiente económicamente), se deberán ponderar los diversos intereses o valores en conflicto atendiendo a los siguientes criterios:

- El interés legítimo que ostentan los padres y las madres siempre que se acredite la dependencia económica de los/as hijos/as mediante el pago de la matrícula o mediante el último ingreso abonado por la pensión compensatoria o alimenticia, además de la sentencia judicial correspondiente. Por ello, se ha de solicitar el último ingreso abonado para evitar supuestos en los que se haya dejado de satisfacer la pensión correspondiente que justificaría la legitimación e interés legítimo para acceder a los datos de los/las estudiantes. A estos efectos, lo que resulta determinante es la dependencia económica de los/as hijos/as respecto del padre/madre o el hecho de que se le abone una pensión de alimentos, de modo que si no se da dicha circunstancia en quien pretende el acceso a los datos académicos carece de interés legítimo.

- Si el conocimiento de los datos académicos es necesario para la satisfacción de la finalidad perseguida por el/la progenitor/a que los solicita como puede ser, por ejemplo, aportar tales datos como prueba en un procedimiento judicial para modificar la pensión compensatoria o alimenticia.
- En todo caso, se deberá informar al alumno/a interesado/a a fin de que, si lo estima procedente, pueda ejercer su derecho de oposición a la cesión o comunicación de los datos.
- Asimismo, de acuerdo con el principio de minimización y limitación de la finalidad, tan solo se podrán comunicar aquellos datos académicos que sean estrictamente pertinentes y adecuados para la finalidad alegada por el/la progenitor/a y no otros datos personales que sean considerados innecesarios para dicha finalidad.

## **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 presta cooperación, en la medida que lo permitan sus competencias y recursos, a Órganos de gobierno, Centros, Departamentos y Unidades Administrativas de la Universidad que así lo requieren.

El desarrollo de esta acción se ha llevado a cabo fundamentalmente a través de la realización de reuniones de los miembros de la Inspección de Servicios con diversos órganos de gobiernos y áreas administrativas que lo han solicitado.

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

### **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. 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 PTGAS.

### **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, dirigidos al personal de la Inspección de Servicios, al PDI y al PTGAS. Se ha contado con la colaboración del Área de Formación e Innovación. Además, se ha participado en las Jornadas de Inspectores de Servicio.

### **Resultados**

Se han propuesto al Área de Formación e Innovación 3 acciones formativas:

#### **“Conceptos básicos en protección de datos y su aplicación a la gestión académica”.**

Seminario dirigido al personal docente e investigador (PDI) que fue impartido, con una duración de 3 horas, por D. José Paz Blanco, Delegado de Protección de Datos de la Universidad de Cádiz el 23 de enero de 2024.

Los temas tratados en el seminario versaron en los siguientes aspectos:

- Conceptos básicos: a) Dato personal; b) Tratamiento de datos personales; c) Responsable del tratamiento; d) Encargado del tratamiento.
- Aspectos claves del tratamiento de datos personales: a) Principios del tratamiento de datos personales; b) Principio de licitud; c) Principio de lealtad y transparencia; d) Principio de limitación de la finalidad; e) Principio de minimización de datos; f) Principio de exactitud; g) Principio de limitación del plazo de conservación; h) Principio de integridad y de confidencialidad; i) Principio de protección de datos desde el diseño y por defecto.



- La gestión académica y el uso de datos personales: a) Base de legitimación; b) Aplicación de los principios; c) Aspectos comunes de la protección de datos en la gestión académica.

- Análisis de casos concretos: a) Exámenes y otros trabajos de evaluación; b) Listas de clases; c) Grupos de trabajo; d) Mensajería; e) Actas académicas.

**“Gestión de datos personales en la investigación”**. Seminario dirigido al personal docente e investigador (PDI) que fue impartido, con una duración de 3 horas, por D. José Paz Blanco, Delegado de Protección de Datos de la Universidad de Cádiz el 30 de enero de 2024.

Los temas tratados en el seminario versaron en los siguientes aspectos:

- Antecedentes y normativa básica.

- Conceptos básicos: a) Dato personal; b) Dato personal de categoría especial; c) Tratamiento de datos personales; d) Responsable del tratamiento; e) Encargado del tratamiento.

- Aspectos claves del tratamiento de datos personales: a) Principios del tratamiento de datos personales; b) Principio de licitud; c) Principio de lealtad y transparencia; d) Principio de limitación de la finalidad; e) Principio de minimización de datos; f) Principio de exactitud; g) Principio de limitación del plazo de conservación; h) Principio de integridad y de confidencialidad; i) Principio de protección de datos desde el diseño y por defecto.

- La investigación científica y/o histórica: a) Base de legitimación; b) Aplicación de los principios; c) El tratamiento de datos de categoría especial en la investigación; d) El registro de actividades del tratamiento; e) El equipo investigador.

- Análisis de casos concretos: a) Realización de encuestas; b) Investigación histórica y social; c) Investigación en salud; d) Inteligencia artificial.

**“Sensibilización, prevención y gestión del conflicto en el ámbito universitario”**. Esta formación, con una duración de 18 horas presenciales, está dirigida tanto al PDI como

al PTGAS, principalmente a quienes desarrollan tareas conectadas con las relaciones personales.

Este curso, incluido en el anterior plan de actuaciones de la Inspección de Servicios, fue impartido con gran éxito en enero de 2023. Como consecuencia de la gran acogida por parte de quienes solicitaron esta formación, en septiembre de 2023 se repitió para quienes hubieron quedado en la lista de espera, mostrándose el mismo grado de satisfacción por quienes lo realizaron. Además, se ha propuesto una nueva edición de este curso para ser impartido por D. Antonio Oteros Díaz, Coordinador del Servicio de Acompañamiento y Mediación de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza. Las fechas de impartición del curso son: 5, 9, 13, 16, 19 y 23 de febrero 2024.

Los temas tratados en el curso son los siguientes:

- Sensibilización para la gestión de conflictos: a) Conocer el conflicto; b) Aspectos positivos y negativos; c) La escalada del conflicto; d) El enfoque del conflicto; e) Vías para su gestión; f) Conflictividad en sede Universitaria; g) Casos prácticos y entrenamiento.
- Aptitud y conductas ante el conflicto: a) Evitar conflictos. Improvisar su gestión. Costes; b) La prevención del conflicto: planificar, gestionar, evaluar; c) Mediar versus tribunales o echar el pulso; d) Mi conducta ante el conflicto: perfiles; e) El rol de la persona mediadora; f) Casos prácticos y entrenamiento.
- La gestión del conflicto a través de la mediación: método práctico para su desarrollo: a) Mediación presencial y mediación ODR; b) Marco legal de la mediación en España; c) Método de Mediación en 5 pasos.
- Preparación y presentación.
- Primera conversación.
- Receso técnico.
- Replanteo.
- Cierre y revisión.

Para las tres acciones formativas, según información del Área de Formación e Innovación, los asistentes han mostrado, a través de las encuestas, un nivel alto de satisfacción, considerando la conveniencia que sean impartidas en nuevas ediciones.

Por otra parte, los miembros de la Inspección de Servicios han participado durante el 2023 en las siguientes jornadas organizadas por otras universidades dirigidas a las Inspecciones de Servicios:

- *XIII Encuentro Andaluz de Inspecciones de Servicios*; celebrado en Huelva del 23 a 24 de marzo de 2023.

- *XXIII Jornadas Inspecciones de Servicios de las Universidades*; celebradas en Bilbao del 18 al 20 de octubre de 2023.

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

### **II.2A. Gestión de expedientes abiertos mediante Resolución Rectoral de la UPO**

Durante 2023 el Inspector y la Ayudante de la Inspección han actuado como instructores en 1 expediente abierto mediante Resolución Rectoral:

1.- Expediente abierto a un estudiante mediante Resolución Rectoral de 11 de septiembre de 2023, como consecuencia de hechos tipificados como una falta muy grave, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11.e) de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, en el curso 2022/2023. La propuesta de Resolución se eleva a definitiva en noviembre de 2023.

### **II.2B. 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 2023 se han realizado 3 actuaciones:

1.- Caso de queja presentada ante la inspección de servicios en noviembre de 2022, por posible anormal actuación del personal de la UPO. El informe final fue emitido en julio de 2023.

2.- Caso de queja presentada ante la inspección de servicios en abril de 2023, por posible anormal actuación del personal de la UPO. El informe final fue emitido en julio de 2023.

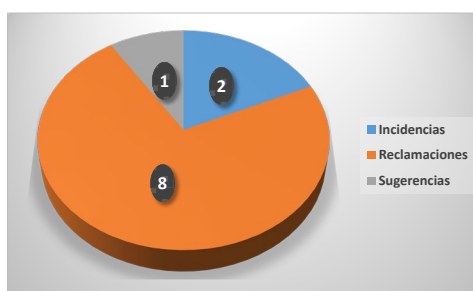
3.- Caso de queja presentada ante la inspección de servicios en junio de 2023, por posible anormal actuación del personal de la UPO. El informe final fue emitido en noviembre de 2023.

## **II.2C. Elaboración de Informes-Recomendaciones sobre el funcionamiento de los servicios**

El artículo 11.2.c) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios establece que ésta tiene la facultad de articular propuestas o recomendaciones concretas sobre posibles deficiencias observadas en el ejercicio de sus funciones. En este sentido, en 2023 la Inspección de Servicios ha elaborado un informe con recomendaciones dirigidas a la mejora de las funciones de las áreas implicadas.

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

Durante 2023 la Inspección de Servicios ha recibido 11 solicitudes a través del buzón de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades (IRSF), que se han trasladado a los órganos de gobierno y servicios de la Universidad. 8 de ellas fueron incluidas en el tipo “Reclamaciones”, 2 “Incidencias” y 1 “Sugerencias” (Fig. 10). Las solicitudes fueron resueltas o derivadas hacia otros buzones en un tiempo medio de 1,2 días.



**Figura 10.** IRSF presentadas en el Buzón de la Inspección de Servicios.