



Memoria Anual de Actuaciones de la Inspección de Servicios

Universidad Pablo de Olavide

2024



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), modificado el 18 de diciembre de 2024 (BUPO núm. 13/2024) 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 2024 tras la aprobación y publicación del Plan de actuación (BUPO 3/2024 de 11/04/2024). Como consecuencia de las necesidades de modificación de la normativa y la estructura de la Inspección de Servicios, para su adaptación a la LOSU, se produjo el cese del personal adscrito a ella, por lo que las actividades relacionadas con el plan de actuación quedaron suspendidas desde junio de 2024. Esto ha provocado que los objetivos propuestos no se hayan alcanzado en su totalidad tal como se presentó.

II. ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Introducción

La mejora de la percepción de la Inspección de Servicios y el ofrecimiento de un clima de colaboración entre esta y la comunidad universitaria, supone que una de las primeras actuaciones que debe abordarse es la realización de medidas de divulgación de las competencias y funciones atribuidas a la Inspección de Servicios.

Objetivo

Mejorar la percepción de la Inspección de Servicios por la comunidad universitaria.

Metodología

Este objetivo se ha llevado a cabo mediante la actualización de los contenidos de la página web de la Inspección de Servicios, en colaboración con el Centro de Informática y Comunicaciones.

Resultados

Se ha revisado y actualizado la información recogida en la página web de la Inspección de Servicios, incorporando el enlace que permite la consulta de la versión antigua, la nueva y una versión consolidada no oficial del Reglamento de la Inspección de Servicios.

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

Introducción

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

Además, la entrada en vigor de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria (BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2022) y la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU) (BOE núm. 70, de 23 de marzo de 2023) determina la necesidad de adaptaciones e incorporación de nuevas normativas por parte de las Universidades.

Objetivo

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

Resultados

El desarrollo de esta acción se ha llevado a cabo mediante la realización de reuniones de los miembros de la Inspección de Servicios y las Áreas implicadas.

Se ha colaborado con la Secretaría General y la Gerencia en la redacción de la Modificación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la UPO con la adaptación normativa motivada por la entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU).

Además, 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.

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

Introducción

Tal y como dispone el Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo (BOE

núm. 61, de 12 de marzo de 2019), desde mayo de 2019 todas las empresas deben estar adaptadas para disponer de un registro de la jornada del personal, que posibilite el control horario por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

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.

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.

Objetivo

Verificación del cumplimiento de la actividad docente del profesorado según lo asignado en el Plan de Organización Docente y en los calendarios semanales de las asignaturas.

Metodología

La verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente por parte de la Inspección de Servicios se lleva 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 informa 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 realiza visitas a los edificios en los que se imparte docencia de grado, durante el segundo 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 lleva a cabo visitas, durante varios días del semestre, a lo largo de todas las franjas horarias en las que hubiera docencia.

En cada jornada de inspección de algún edificio se procede, 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 información disponible de Universitas XXI no se estuviera impartiendo docencia en algún aula, se consulta la información facilitada por la Unidad de Espacios con el fin de confirmar que los datos que se disponen son correctos.

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

Tras la valoración de las posibles incidencias, la Inspección de Servicios elabora un informe de las visitas realizadas.

Resultados

Siguiendo la metodología señalada, las visitas son realizadas durante el segundo semestre del curso 2023/2024, entre los días 21 de marzo y 12 de abril de 2024. Durante este periodo las visitas se hicieron a los edificios 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 23, y 24. Para cada fecha, una vez seleccionados los edificios, son visitados en las franjas horarias de mañana y tarde, en las que hubiera marcada alguna actividad docente según Universitas XXI. Durante las visitas, se indican los casos en los que se estuviera impartiendo docencia, sin producir interrupción de las clases.

En total se realizan 472 visitas a las aulas y laboratorios. 232 visitas se corresponden con Enseñanzas Prácticas y Desarrollo (EPD) o Actividades Dirigidas (AD) (49,15 %) y 240 a Enseñanzas Básicas (EB) (50,85 %) (Fig. 1).

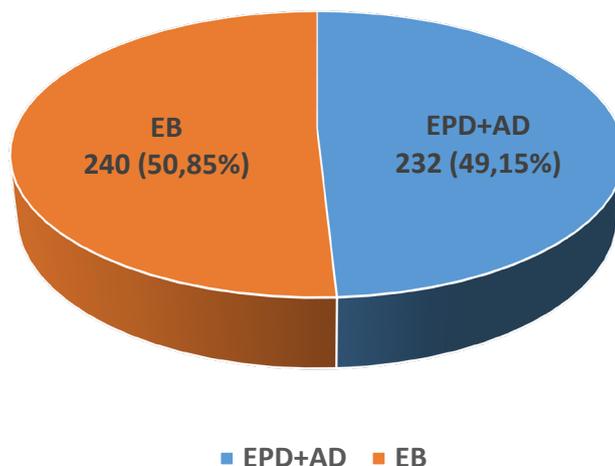


Figura 1. Número y porcentaje de clases de EB, EPD y AD visitadas.

Teniendo en cuenta la adscripción de las asignaturas a los Centros, el número de visitas por Centro varía desde 15 de la Facultad de Ciencias del Deporte, hasta 103 de la Facultad de Ciencias Sociales (Tabla 1, Fig. 2).

Tabla 1. Número de visitas realizadas por Centros.

CENTRO	N.º	%
CC. DEL DEPORTE	15	3,2
CC. EMPRESARIALES	74	15,7
CC. EXPERIMENTALES	81	17,2
CC. SOCIALES	103	21,8
DERECHO	82	17,4
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	16	3,4
HUMANIDADES	101	21,4
TOTAL	472	

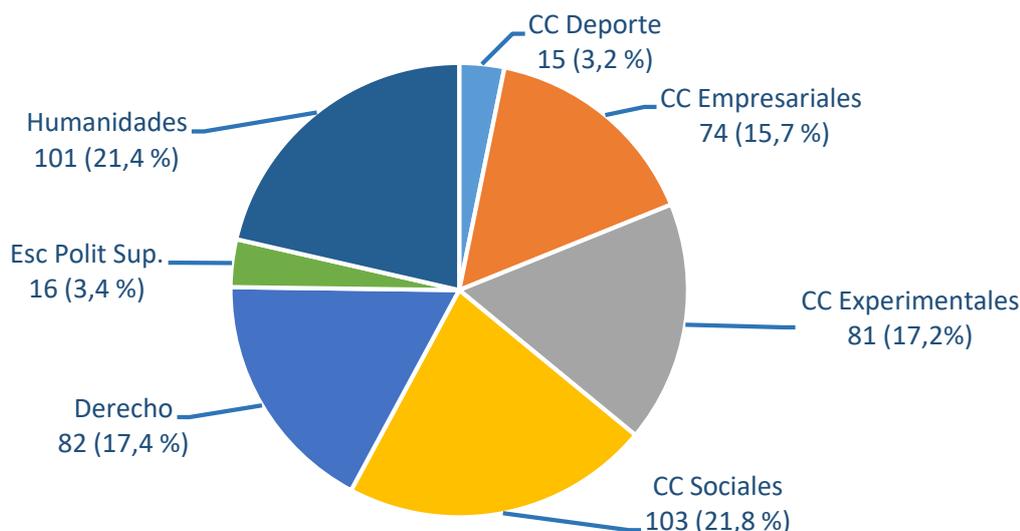


Figura 2. Número de visitas realizadas por Centros.

Las visitas realizadas han cubierto la mayoría de los grados y dobles grados impartidos en la universidad. En la tabla 2 se indica el número de visitas efectuadas 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.

Tras la realización de las visitas a los edificios, para aquellos casos en los que el aula está vacía, se consultan los datos disponibles en los puestos de vigilancia o a través de la Oficina de Espacios, para constatar que la información que se dispone es la correcta. Esto permite 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 adopta la decisión de considerar como impartidas las actividades docentes en los casos en los que las visitas son realizadas cuando quedan pocos minutos para alcanzar la hora límite de las clases, por lo que pudieron haber finalizado y el alumnado ya no estar presente.

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

GRADOS	ABREVIATURA	N.º
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	GADE	23
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS INGLÉS	GAND	14
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS INGLÉS Y DERECHO	XAID	16
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS TORUN-LA ROCHELLE-DERECHO	FADE	4
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS Y DERECHO	XAYD	14
ANÁLISIS ECONÓMICO	GANE	10
BIOTECNOLOGÍA	GBTG	26
BIOTECNOLOGÍA - BIOTECNOLOGÍA UNIV DE RENNES 1	FBTG	6
CC. AMBIENTALES	CAM	44
CC. AMBIENTALES Y GEOGRAFÍA E HISTORIA	XAYG	26
CC. DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE	GAF1	15
CC. POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN	GCPA	6
CRIMINOLOGÍA	GCRI	3
DERECHO	GDER	2
DERECHO UPO-UNIV. DE BAYREUTH	FDEA	1
DERECHO Y CC. POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN	XDYP	14
DERECHO Y CRIMINOLOGÍA	XDYC	13
DERECHO Y FINANZAS Y CONTABILIDAD	XDYF	15
DERECHO Y RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS	XDYR	4
EDUCACIÓN SOCIAL	GEDS	11
FINANZAS Y CONTABILIDAD	GFYC	15
GEOGRAFÍA E HISTORIA	GGEH	18
GEOGRAFÍA E HISTORIA Y RR. INTERNACIONALES	XGYI	26
HUMANIDADES	GHUM	33
HUMANIDADES Y TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN INGLÉS	XHYT	43
INGENIERÍA AGRÍCOLA Y CC. AMBIENTALES	XAAS	0
INGENIERÍA INFORMÁTICA EN SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN	GIFS	16
NUTRICIÓN HUMANA Y DIETÉTICA	GNHD	12
RR. INTERNACIONALES	GRIN	25
RR. INTERNACIONALES Y CC. POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN	XIYP	12
RR. INTERNACIONALES Y DERECHO	XIYD	12
RR. LABORALES Y RR. HH.	GRYH	9
SOCIOLOGÍA	GSLG	10
SOCIOLOGÍA Y CC. POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN	XSYP	8
SOCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL	XSYT	27
TRABAJO SOCIAL	GTSC	46
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN ALEMÁN	GTEA	42
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN ALEMÁN Y RR. INTERNACIONALES	XAYI	34
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN FRANCÉS	GTEF	41
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN FRANCÉS UNITO	FTEF	2
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN FRANCÉS Y RR. INTERNACIONALES	XFYI	33
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN INGLÉS	GTEI	41
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN INGLÉS UNITO	FTEI	1
TRABAJO SOCIAL Y EDUCACIÓN SOCIAL	XTYE	17
HUMANIDADES Y TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN INGLÉS	XHYT	43
TOTAL		833

Atendiendo a los criterios adoptados, de las 472 visitas realizadas, en 16 las aulas no estaban ocupadas.

De ellas, 12 son descartadas pues al consultar los datos disponibles en los puestos de vigilancia, se observa que se corresponden con cambios de fecha, hora de la impartición de la asignatura o a cambios de aulas o se consideraron impartidos, pues cuando se realizan las visitas queda poco tiempo para alcanzar la hora límite de las clases (Tabla 3; Fig. 3). Con esto se comprueba que en el 99,2 % de los casos la actividad docente ha sido cumplida.

Tras la práctica de las comprobaciones señaladas y eliminados los 12 casos indicados, se observó que en 4 de los casos (0,8 %), 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 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 confirma la impartición de docencia, en los que hay cambios respecto de la información recogida en Universitat XXI y en los que los cambios no están registrados, en los años 2022, 2023 y 2024.

	Plan actuación 2022	Plan actuación 2023	Plan actuación 2024
Docencia impartida según UXXI	492(95,5%)	1072 (95,7 %)	456 (96,6 %)
Docencia impartida en otro lugar o fecha	15 (2,9 %)	29 (2,6 %)	12 (2,6 %)
Impartición de docencia no registrada	8 (1,6 %)	19 (1,7 %)	4 (0,8 %)
TOTAL	515	1120	472

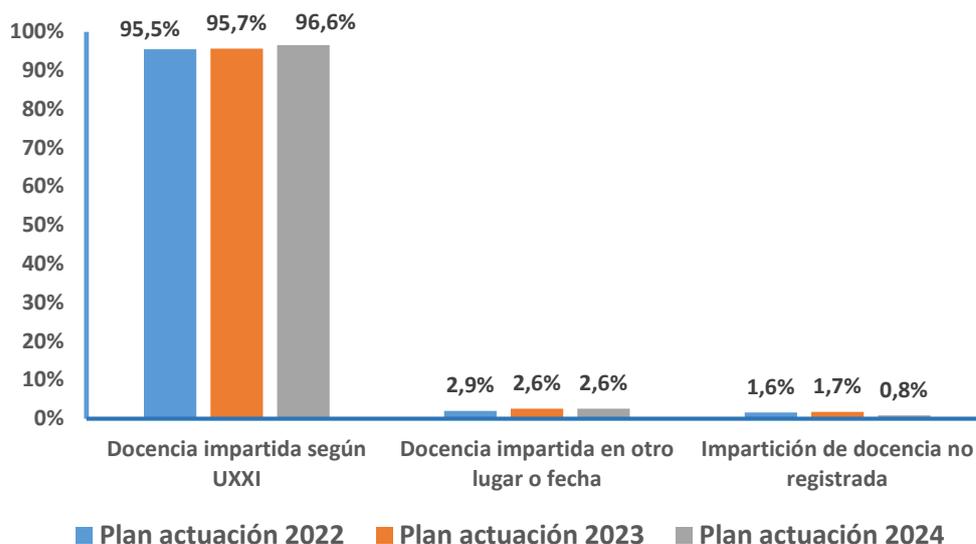


Figura 3. Número y porcentaje de casos en los que se confirma la impartición de docencia, en los que hay cambios respecto de la información recogida en Universitas XXI y en los que los cambios no están registrados, en los años 2022, 2023 y 2024.

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 temas 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 los planes de actuación de 2022 y 2023, se observa una gran coincidencia en los porcentajes de casos en los que se confirma la impartición de la docencia, en los que hay algún cambio respecto de la información recogida en Universitas XXI y en los que los cambios no están registrados (Tabla 3, Fig. 3).

Conclusiones

Los datos obtenidos con el sistema empleado muestran que en la totalidad de los casos observados la docencia se ha impartido.

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.

Los resultados obtenidos con la muestra de visitas hechas durante el presente plan de actuación son coincidentes con los obtenidos con las visitas realizadas para los planes de actuación de 2022 y 2023. Dada la variación en el número de visitas realizadas en los tres años de los que se dispone de información 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.

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 y 2023, 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 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 y 2023, 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 2024.

Con los datos obtenidos se realiza 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 son analizados conjuntamente y teniendo en cuenta el destino de las IRSF, para lo cual se agrupan en IRSF relacionadas con Estudios (Máster y Títulos propios), dirigidas a Centros, a Departamentos o a Áreas Administrativas.

Resultados

Durante 2024 se registran 642 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, todos los buzones IRSF se hallan en estado de “Cerradas” al finalizar el año (Tabla 4).

Tabla 4. IRSF presentadas en 2022, 2023 y 2024.

	2022	2023	2024
Total IRSF	623	560	642
IRSF Cerradas	602 (96,62%)	553 (98,75%)	642 (100%)
IRSF Abiertas	21 (3,37 %)	7 (1,25 %)	0 (0%)
Tiempo resolución <1 día	320 (52,89 %)	304 (54,29 %)	409 (63,71%)
Tiempo medio resolución (días)	2,26	3,97	2,39
Tiempo máximo resolución (días)	48	198	67
Tiempo máximo de IRSF abiertas (días)	213	55	-

Por tipos de IRSF, 332 se corresponden a “Incidencias” (51,7 %), 223 a “Reclamaciones” (34,7 %) 55 a “Sugerencias” (8,6 %) y 32 a “Felicitaciones” (5 %) (Fig. 4, Tabla 5).

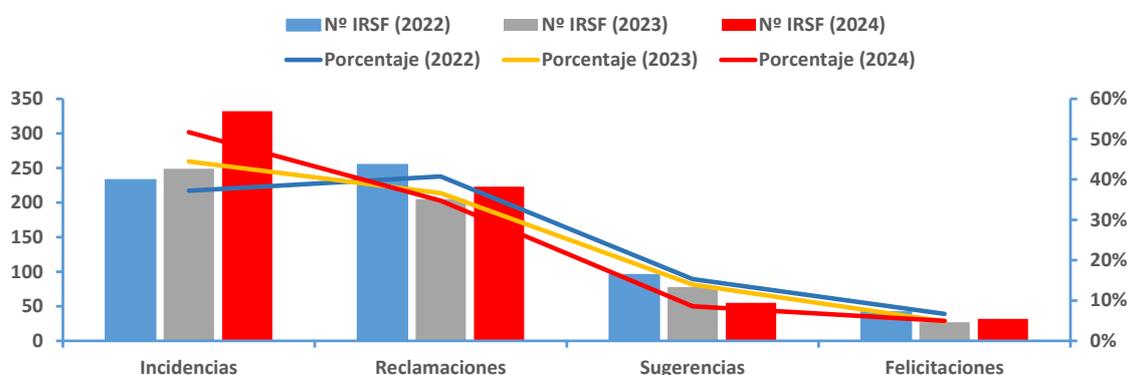


Figura 4. Número y porcentaje de IRSF recibidas para cada tipo en 2022, 2023 y 2024.

Tabla 5. Número y porcentaje de IRSF recibidas para cada tipo en 2022, 2023 y 2024.

Tipo	Nº IRSF (2022)	Porcentaje (2022)	Nº IRSF (2023)	Porcentaje (2023)	Nº IRSF (2024)	Porcentaje (2024)
Incidencias	233	37,22%	249	44,5%	332	51,7%
Reclamaciones	255	40,73%	205	36,6%	223	34,7%
Sugerencias	96	15,34%	78	13,9%	55	8,6%
Felicitaciones	42	6,71%	27	4,8%	32	5,0%
Sin clasificar	-	-	1	0,2%	-	-

En relación con los datos reportados durante 2024, se han recibido 19 más que en 2022 y 82 más que en 2023 (Tabla 4). Sin embargo, respecto de las IRSF sin resolver al finalizar cada año se observa la tendencia a disminuir el número durante los 3 años de los que se dispone de datos, alcanzándose el cierre de la totalidad de las IRSF en 2024.

Atendiendo al tiempo de resolución de las IRSF de 2024, el 63,71 % son resueltas en menos de un día, alcanzándose el 90 % a partir del séptimo día desde la apertura del IRSF (Fig. 5, Tabla 6). Únicamente 1 IRSF se mantuvo abierta más de 50 días; alcanzándose el máximo en 67 días. El tiempo medio de resolución es de 2,39 días.

En todos los parámetros observados se aprecia una mejora en 2024 respecto de los años anteriores.

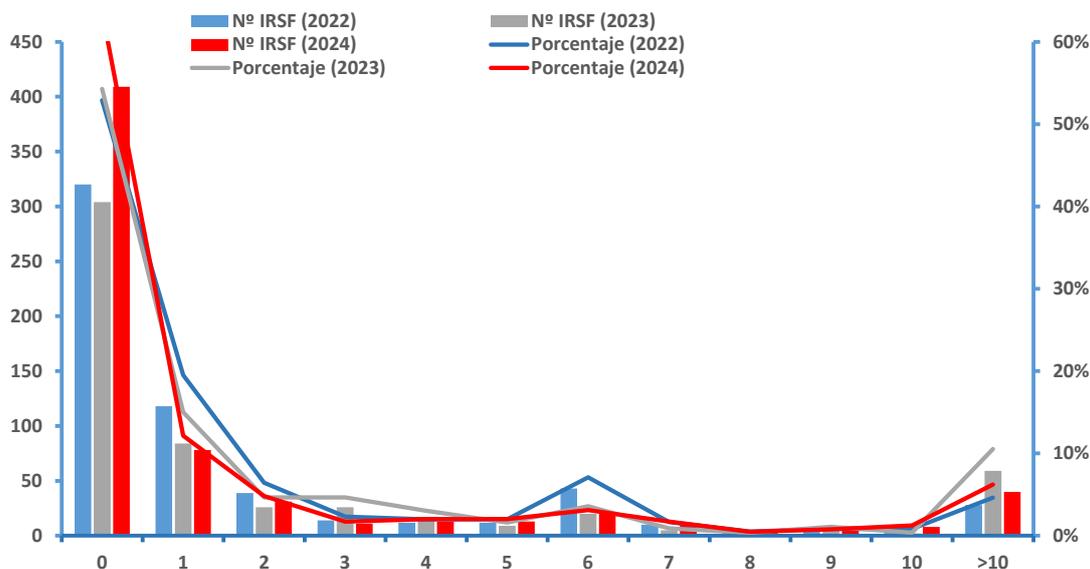


Figura 5. Número y porcentaje de IRSF resueltas en diferentes periodos de tiempo en 2022, 2023 y 2024.

Tabla 6. Número y porcentaje de IRSF resueltas en diferentes periodos de tiempo en 2022, 2023 y 2024.

Días	Nº IRSF (2022)	Nº IRSF (2023)	Nº IRSF (2024)	Porcentaje (2022)	Porcentaje (2023)	Porcentaje (2024)
0	320	304	409	52,89%	54,29%	63,71%
1	118	84	78	19,50%	15%	12,15%
2	39	26	31	6,45%	4,64%	4,83%
3	14	26	11	2,31%	4,64%	1,71%
4	12	17	13	1,98%	3,04%	2,02%
5	12	9	13	1,98%	1,61%	2,02%
6	43	20	20	7,11%	3,57%	3,12%
7	10	5	11	1,65%	0,89%	1,71%
8	3	2	3	0,50%	0,36%	0,47%
9	5	6	5	0,83%	1,07%	0,78%
10	5	2	8	0,83%	0,36%	1,25%
>10	28	59	40	4,63%	10,54%	6,23%

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

Durante 2024 se recibieron 111 IRSF. Al finalizar el año todas se encuentran cerradas. El tiempo medio de resolución en 2024 es de 3,8 días, menor que en 2022 y 2023 (5,5 y 7,3 días, respectivamente) (Tabla 7). 6 de las IRSF se mantienen abiertas más de 15 días (5,4 %).

Por tipo de IRSF, 64 son catalogadas como “incidencias”, 35 “Reclamaciones”, 8 “Sugerencias” y 4 “Felicitaciones”.

Tabla 7. IRSF relacionadas con estudios de másteres o títulos propios en 2022, 2023 y 2024.

IRSF: Estudios de Másteres o Títulos propios	2022	2023	2024
Total	77	116	111
Cerradas	73 (94,8%)	112 (96,55%)	111 (100 %)
Tiempo medio resolución (días)	5,5	7,3	3,8
Tiempo máximo resolución (días)	48	198	67

IRSF presentadas en las Facultades y Escuela

En 2024 se reciben 103 IRSF, estando cerradas todas al finalizar el año. 2 IRSF se mantienen abiertas más de 15 días. El tiempo medio de resolución es de 1,09 días; una IRSF se mantuvo abierta 19 días (Tabla 8).

Por tipo de IRSF, 52 se corresponden con “Incidencias”, 38 “Reclamaciones”, 9 “Sugerencias” y 4 “Felicitaciones” (Tabla 9).

Atendiendo a las IRSF presentadas en cada Centro, respecto de los años anteriores, se observan incrementos en el número en las Facultades de Ciencias Empresariales, Derecho y Humanidades (Fig. 6).

Tabla 8. IRSF presentadas en las Facultades y Escuela en 2022, 2023 y 2024.

IRSF presentadas en las Facultades y Escuela	2022	2023	2024
Total IRSF	93	106	103
IRSF Cerradas	92 (98,9%)	105 (99%)	103 (100 %)
Tiempo medio resolución (días)	1,03	0,3	1,09
Tiempo máximo resolución (días)	6	5	19

Las Facultades de Ciencias Empresariales y Derecho son los Centros que presentan un número más alto de IRSF, principalmente Incidencias y Reclamaciones. En el caso de las Felicitaciones, durante los 3 años de los que se tienen datos, es la Facultad de Ciencias Empresariales la que recibe más (Fig. 7; Tabla 9).

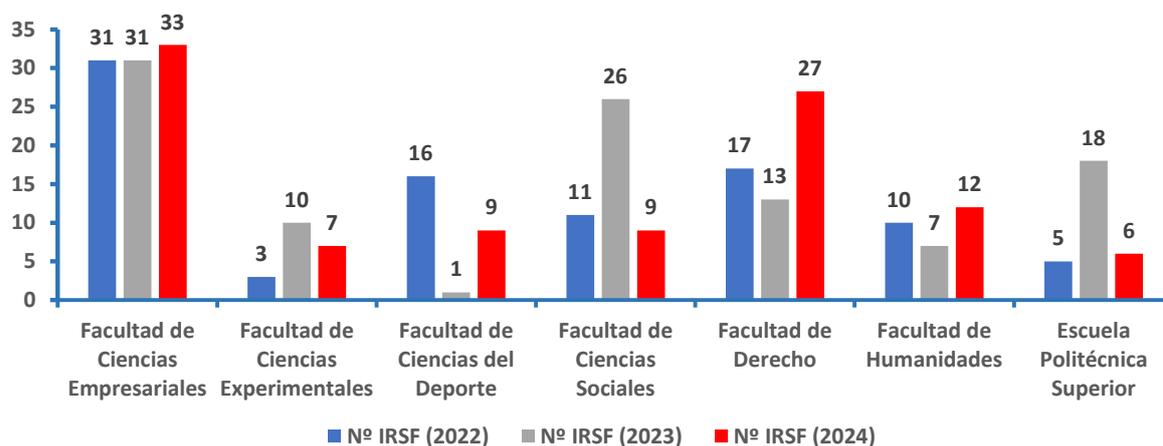


Figura 6. Número de IRSF recibidos y cerrados en las Facultades y Escuela en 2022, 2023 y 2024.

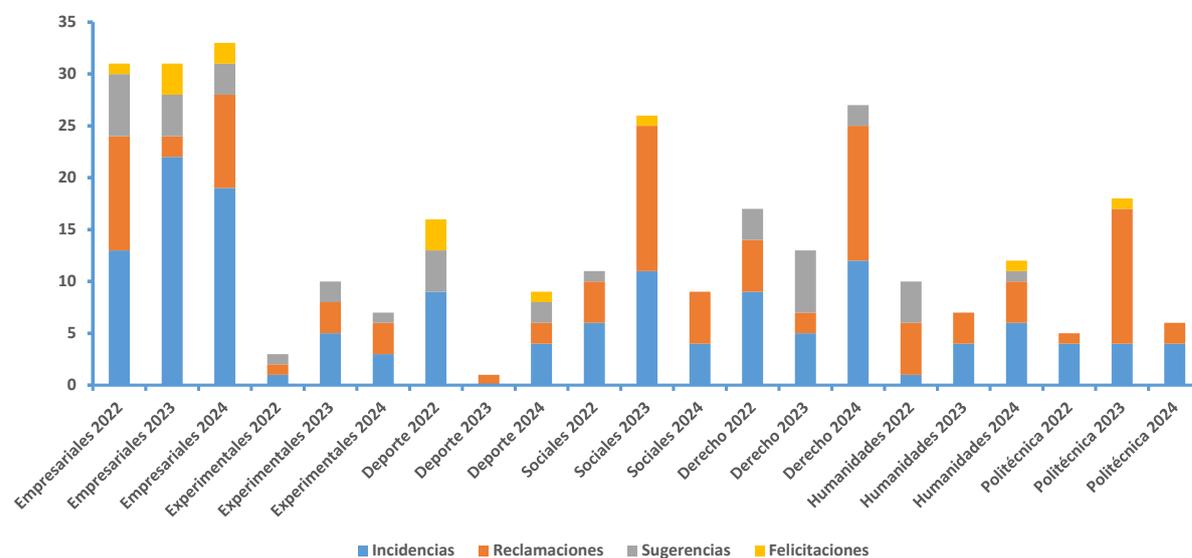


Figura 7. Número de IRSF, por cada tipo en Facultades y Escuela en 2022, 2023 y 2024.

Tabla 9. Número de IRSF, por cada tipo en Facultades y Escuela en 2022, 2023 y 2024.

CENTRO	Incidencias (2022)	Incidencias (2023)	Incidencias (2024)	Reclamaciones (2022)	Reclamaciones (2023)	Reclamaciones (2024)	Sugerencias (2022)	Sugerencias (2023)	Sugerencias (2024)	Felicitaciones (2022)	Felicitaciones (2023)	Felicitaciones (2024)
CC Empresariales	13	22	19	11	2	9	6	4	3	1	3	2
CC Experimentales	1	5	3	1	3	3	1	2	1	0	0	0
CC Deporte	9	0	4	0	1	2	4	0	2	3	0	1
CC Sociales	6	11	4	4	14	5	1	0	0	0	1	0
Derecho	9	5	12	5	2	13	3	6	2	0	0	0
Humanidades	1	4	6	5	3	4	4	0	1	0	0	1
Politécnica	4	4	4	1	13	2	0	0	0	0	1	0
TOTAL	43	51	52	27	38	38	19	12	9	4	5	4

IRSF presentadas en Departamentos

Se han recibido 49 IRSF entre los 15 Departamentos de la UPO. Todas se hallan cerradas al finalizar el año. El tiempo medio de resolución es de 1,38 días; en uno de los casos se mantuvo abierta 18 días, siendo esta la única que supera los 15 días. Respecto de 2023 se observa un descenso 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, 2023 y 2024.

IRSF presentadas en Departamentos	2022	2023	2024
Total IRSF	80	48	49
IRSF Cerradas	78 (97,5%)	47 (97,9%)	49 (100%)
Tiempo medio resolución (días)	1,1	2,85	1,38
Tiempo máximo resolución (días)	10	56	18

Por tipo de IRSF, 18 se corresponden con “Incidencias”, 21 “Reclamaciones”, 6 “Sugerencias” y 4 “Felicitaciones” (Tabla 11).

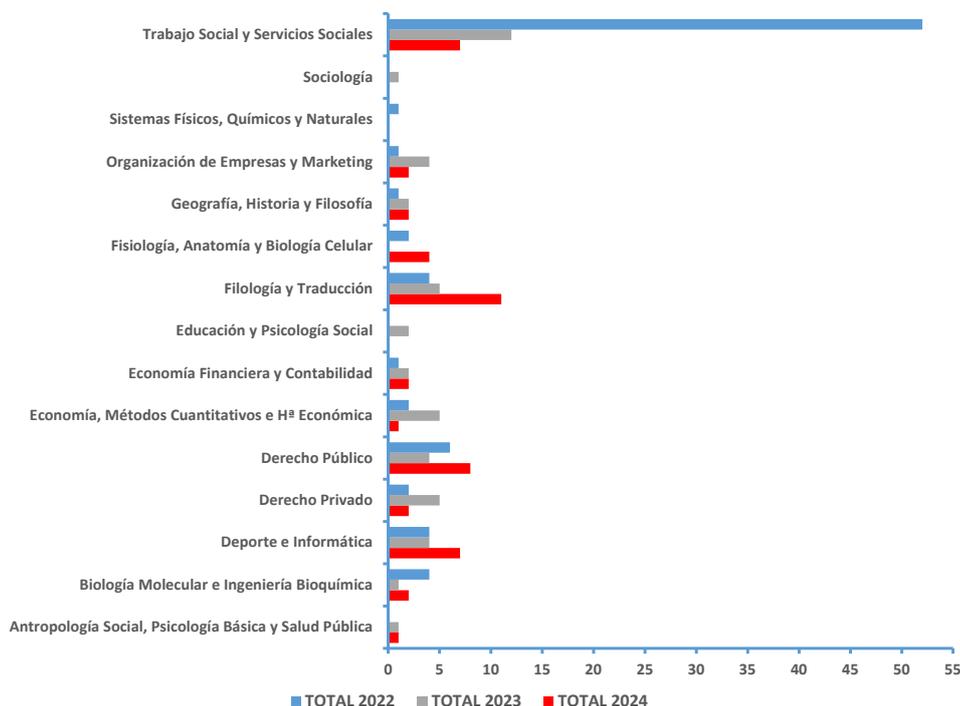


Figura 8. Número de IRSF presentadas en los Departamentos.

Respecto de las IRSF presentadas en 2023 en los departamentos, en 2024 se mantiene el número de IRSF registrados; sin embargo, a nivel de los distintos departamentos se aprecian algunas diferencias con respecto de los años anteriores. Así, destaca el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, en el cual desde 2022 se produce un continuo descenso del número de IRSF, mientras que en el de Filología y Traducción se produce un incremento, aunque en parte se debe a las 3 Felicitaciones que han recibido (Fig. 8; Tabla 11).

En los departamentos de Educación y Psicología Social, Sistemas Físicos, Químicos y Naturales y Sociología, no se reciben IRSF en 2024.

Tabla 11. Número de IRSF por cada tipo recibidas en los Departamentos.

DEPARTAMENTO	Incidencias (2022)	Incidencias (2023)	Incidencias (2024)	Reclamaciones (2022)	Reclamaciones (2023)	Reclamaciones (2024)	Sugerencias (2022)	Sugerencias (2023)	Sugerencias (2024)	Felicitaciones (2022)	Felicitaciones (2023)	Felicitaciones (2024)	TOTAL 2022	TOTAL 2023	TOTAL 2024
Antropología Social, Psicología Básica y Salud Pública	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Biología Molecular e Ingeniería Bioquímica	1	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	1	4	1	2
Deporte e Informática	1	3	4	3	1	3	0	0	0	0	0	0	4	4	7
Derecho Privado	0	0	0	2	3	1	0	2	1	0	0	0	2	5	2
Derecho Público	0	1	2	6	3	4	0	0	2	0	0	0	6	4	8
Economía, Métodos Cuantitativos e Hª Económica	0	4	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	5	1
Economía Financiera y Contabilidad	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	2	2
Educación y Psicología Social	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0
Filología y Traducción	1	2	2	2	2	6	1	1	0	0	0	3	4	5	11
Fisiología, Anatomía y Biología Celular	0	0	2	0	0	1	2	0	1	0	0	0	2	0	4
Geografía, Historia y Filosofía	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	1	2	2
Organización de Empresas y Marketing	0	0	1	1	1	1	0	3	0	0	0	0	1	4	2
Sistemas Físicos, Químicos y Naturales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Sociología	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Trabajo Social y Servicios Sociales	5	4	4	43	5	3	4	2	0	0	1	0	52	12	7
TOTALES	10	15	18	60	19	21	10	12	6	0	2	4	80	48	49

IRSF presentadas en Servicios Administrativos

Se han recibido 378 IRSF entre las Áreas y Unidades Administrativas de la UPO, todas cerradas al finalizar 2024. El tiempo medio de resolución es de 2,42 días; con tiempo máximo de resolución de 49 días (Tabla 12). En 18 IRSF se han requerido más de 15 días.

El incremento del número de IRSF, respecto de los años anteriores, se produce principalmente en el Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, el Área de Postgrado y Doctorado/Escuela de Doctorado y la Unidad de Información General y Registro (Tabla 13).

Tabla 12. IRSF presentadas en las Áreas Administrativas en 2022, 2023 y 2024.

IRSF presentadas en Áreas Administrativas	2022	2023	2024
Total IRSF	373	291	378
IRSF Cerradas	359 (96,25 %)	290 (99,65)	378 (100 %)
Tiempo medio resolución (días)	2,26	4,35	2,42
Tiempo máximo resolución (días)	39	135	49

Por tipo de IRSF, 199 se corresponden con “Incidencias”, 129 “Reclamaciones”, 33 “Sugerencias” y 17 “Felicitaciones” (Tabla 13; Figura 9).

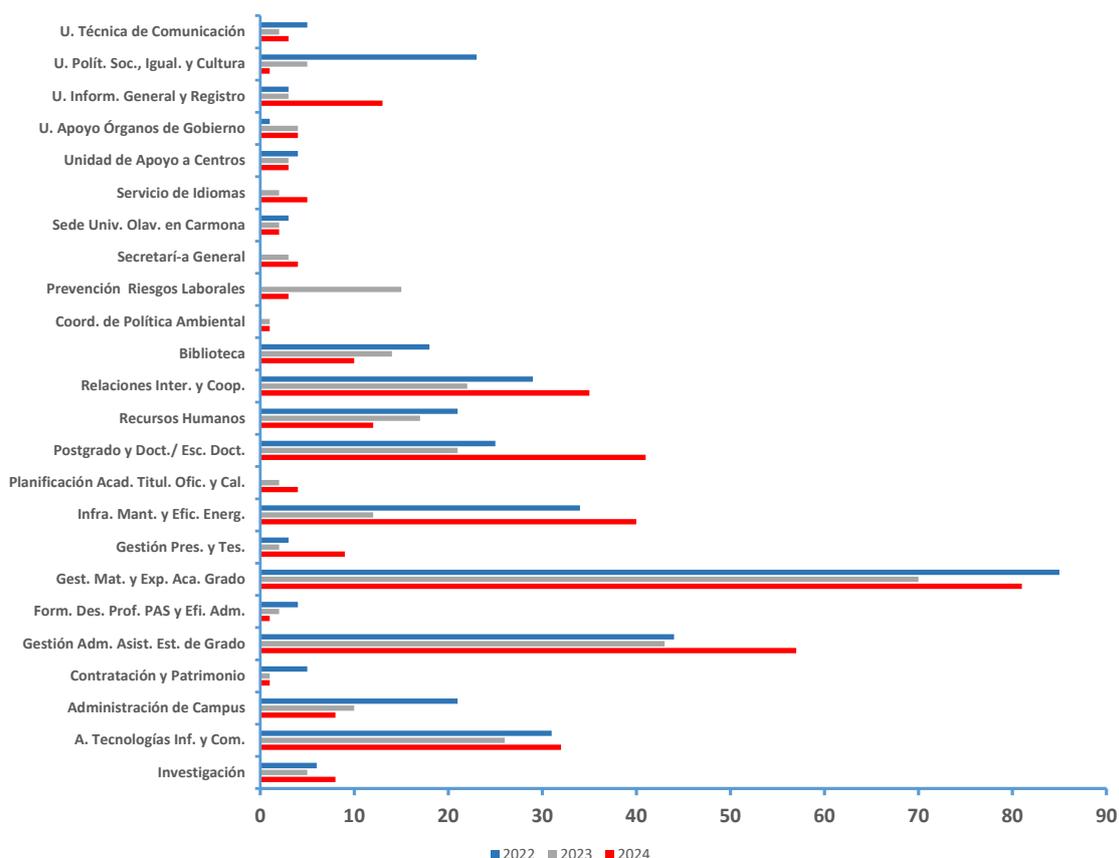


Figura 9. IRSF presentadas en las Áreas Administrativas en 2022, 2023 y 2024.

Tabla 13. Número de IRSF, por cada tipo, recibidas en las Áreas Administrativas en 2022, 2023 y 2024.

Servicios Administrativos	Incidencias (2022)	Incidencias (2023)	Incidencias (2024)	Reclamaciones (2022)	Reclamaciones (2023)	Reclamaciones (2024)	Sugerencias (2022)	Sugerencias (2023)	Sugerencias (2024)	Felicitaciones (2022)	Felicitaciones (2023)	Felicitaciones (2024)	TOTAL 2022	TOTAL 2023	TOTAL 2024
Investigación	3	2	5	0	1	1	2	1	2	1	1	0	6	5	8
A. Tecnologías Inf. y Com.	13	17	14	7	7	11	7	1	2	4	1	5	31	26	32
Administración de Campus	4	4	2	10	5	5	6	0	0	1	1	1	21	10	8
Contratación y Patrimonio	2	0	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	5	1	1
Gestión Adm. Asist. Est. de Grado	24	19	36	13	20	18	6	4	3	1	0	0	44	43	57
Form. Des. Prof. PAS y Efi. Adm.	1	1	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0	4	2	1
Gest. Mat. y Exp. Aca. Grado	43	34	51	34	27	30	8	6	0	0	3	0	85	70	81
Gestión Pres. y Tes.	0	1	4	3	1	4	0	0	0	0	0	1	3	2	9
Infra. Mant. y Efic. Energ.	6	1	12	26	10	22	2	0	4	0	1	2	34	12	40
Planificación Acad. Titul. Ofic. y Cal.	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	1	0	2	4
Postgrado y Doct./ Esc. Doct.	11	9	26	11	9	10	2	3	3	1	0	2	25	21	41
Recursos Humanos	12	8	5	3	1	2	6	8	4	0	0	1	21	17	12
Relaciones Inter. y Coop.	14	7	20	13	10	11	2	4	4	0	1	0	29	22	35
Biblioteca	4	6	3	4	1	3	7	6	4	3	1	0	18	14	10
Coord. de Política Ambiental	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
Prevención Riesgos Laborales	0	4	1	0	9	2	0	2	0	0	0	0	0	15	3
Secretaría General	0	1	2	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	3	4
Sede Univ. Olav. en Carmona	0	0	2	0	0	0	2	1	0	1	1	0	3	2	2
Servicio de Idiomas	0	2	2	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	2	5
Unidad de Apoyo a Centros	0	2	1	1	0	1	1	0	0	2	1	1	4	3	3
U. Apoyo Órganos de Gobierno	0	0	2	0	0	1	1	2	0	0	2	1	1	4	4
U. Inform. General y Registro	1	0	8	1	1	4	1	2	0	0	0	1	3	3	13
U. Polít. Soc., Igual. y Cultura	0	0	0	2	1	0	2	2	0	19	2	1	23	5	1
U. Técnica de Comunicación	0	2	2	0	0	0	5	0	1	0	0	0	5	2	3
Totales	138	120	199	131	105	129	62	46	33	34	16	17	365	287	378

Conclusiones

Del análisis de la información recogida para las IRSF recibidas durante 2024 y su comparación con los datos de los años 2022 y 2023, se pueden destacar varios aspectos:

En 2024 el número de IRSF es mayor que en los años anteriores, con incremento del 2,9 % y 12,7 % respecto de 2022 y 2023, respectivamente. Sin embargo, en 2024 se alcanza por primera vez el 100% de IRSF cerradas al finalizar el año. Además, el tiempo de resolución de los buzones es también inferior a los años previos, alcanzando el 63,7 % de IRSF cerradas en menos de un día (52,89 % en 2022 y 54,29% en 2023).

Se puede considerar a partir de los resultados obtenidos, que se tiene un mayor conocimiento por parte de la comunidad universitaria del uso de los buzones IRSF como vía de presentación y solicitud de quejas y sugerencias, y los receptores de estos buzones muestran una mayor celeridad en su resolución.

El tiempo medio de resolución de las IRSF varía si se tienen en cuenta los buzones a los que son dirigidas; desde 1,09 días en los buzones incluidos en la categoría de “Facultades y Escuela”, hasta 3,8 días en “Estudios de Másteres o Títulos Propios”. Salvo en los buzones dirigidos a “Facultades y Escuela”, en los que se produce un ligero incremento respecto del año 2023, en los demás buzones hay un descenso en los tiempos medios de resolución. Igual situación se aprecia en los tiempos máximos alcanzados en los cierres de las IRSF.

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 de 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 están abiertas, sin embargo, al comparar con años anteriores, se mantiene la tendencia de mejoría en la resolución de éstas; lo cual queda reflejado en la disminución de los tiempos medios de resolución y en que al finalizar 2024 todas las IRSF se hallan cerradas. 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 2023 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.

5. Gestión del buzón IRSF de la Inspección de Servicios.

Introducción

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

Objetivo

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

Metodología

La metodología señalada en el Plan de actuación de 2024 para el desarrollo del presente punto, está basada en la evaluación de la información recibida en la Inspección de Servicios a través del buzón IRSF. A partir de ésta, en aquellos casos que fuera posible se trata de implementar acciones que permitan corregir las deficiencias detectadas contactando, en su caso, con el centro, área o unidad competente.

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

Resultados

Durante 2024 la Inspección de Servicios ha recibido 13 IRSF. Analizados los mensajes enviados en ellas se comprueba el destino de las quejas o reclamaciones realizadas. Tras ello, se remiten las IRSF a los destinatarios relacionados con los temas que se plantean manteniendo el seguimiento de sus tramitaciones.

Del total de IRSF recibidas 9 son enviadas al área de infraestructura, mantenimiento y eficiencia energética, 2 al área de gestión de matrícula y expediente académico de grado y 2 al área de administración de campus. Las IRSF están relacionadas con los siguientes asuntos:

- 1 Incidencia relacionada con el estado de la explanada utilizada como parking. Desde el área de Infraestructuras, mantenimiento y Eficiencia energética (AIMEE) se toma nota de la situación para proceder a su inspección y reparación.
- 1 Incidencia relacionada con el mal funcionamiento de aspersores. Desde el AIMEE pone en conocimiento del hecho para su solución a la Oficina de Protección Ambiental (OPA).
- 1 Incidencia relacionada con el mal funcionamiento del cargador eléctrico situado en uno de los aparcamientos de la UPO. Sobre esta incidencia desde el AIMEE informa de la resolución del problema.

- 6 reclamaciones relacionadas con la climatización en la biblioteca de la UPO. Desde el AIMEE se informa a los usuarios que con el fin de mejorar las condiciones de la biblioteca se amplía el horario de funcionamiento del aire acondicionado y que se hace todo lo técnicamente posible para conseguir condiciones térmicas aceptables.
- 1 reclamación enviada al área de gestión de matrícula y expediente académico de grado (AGMEA), relacionada con problemas en el uso de la página de automatrícula. Desde el área se redirige la reclamación al buzón Ingeniería Informática para su solución.
- 1 reclamación relacionada con problemas de realización de matrícula por errores en la aplicación del Registro electrónico. Desde el AGMEA se informa al usuario de la resolución del problema.
- 2 Reclamaciones relacionadas con el funcionamiento de los comedores de la UPO. Sobre esto el área de administración de campus informa a los usuarios de las medidas tomadas para su corrección.

Conclusiones

Aunque el número de IRSF que ha llegado a la Inspección de Servicios es escaso, se puede observar que las reclamaciones o incidencias se deben a problemas puntuales propios del funcionamiento de la institución y que son resueltas por las áreas implicadas. No obstante, destacan entre las IRSF, aquellas que están relacionadas con la climatización de la biblioteca, siendo esta un problema para la consecución de un estado lo más adecuado posible para quienes hacen uso de estas instalaciones.

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

Introducción

Entre las materias competenciales recogidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, se halla, en el artículo 16, apartado 1. d, la (c)alidad y evaluación de los servicios. En virtud

del artículo 17, apartado a, corresponde a la Inspección de Servicios, sin perjuicio de las competencias específicas de otros órganos en su correspondiente ámbito funcional, “(l)a inspección y la salvaguarda del normal y correcto funcionamiento de los distintos Centros, Departamentos, Institutos, Servicios, Unidades y demás estructuras vinculadas o dependientes de la Universidad Pablo de Olavide, proponiendo la adopción de medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas y de perfeccionamiento de los servicios universitarios”.

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

Objetivo:

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

Metodología:

El presente objetivo se centra en la recogida y análisis de información sobre los niveles de satisfacción del servicio de cafetería y restauración ofrecido a la comunidad universitaria. Con ello se prevé:

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

Resultados

Para esta actuación se estimó que su realización se extendería durante 2024. No obstante, al finalizar las actividades de los miembros de la Inspección de servicio en junio de 2024, no fue posible su consecución. En la presente memoria se expone las tareas realizadas hasta dicha fecha.

Con el fin de detectar los aspectos de interés respecto del funcionamiento de las cafeterías, se celebraron reuniones con la vicerrectora de estudiantes, el vicerrector de Campus Saludable y Deporte y el vicerrector de Transformación Digital.

A partir de dichas reuniones se elaboró un borrador de lo que pudiera constituir las encuestas que se presentarían al personal usuario de cada una de las tres cafeterías del campus de la UPO. Este borrador fue enviado, para su revisión, a los mencionados vicerrectorados, quedando pendiente el diseño de la encuesta definitiva, su presentación a los/las usuarios/as de las cafeterías y el posterior análisis de los resultados.

Debido a los cambios producidos en la gestión de las cafeterías y en el equipo de gobierno, de continuarse en el futuro esta actuación, será conveniente la reunión con los vicerrectorados implicados y la adaptación de los cuestionarios.

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

Introducción

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

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

Objetivo

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

Metodología

Exploración y evaluación de la información recogida en páginas webs referente a los protocolos de Unidades de administración y servicios y de su facilidad de acceso, lo cual sirva para la elaboración de informes sobre la accesibilidad de los protocolos y la presentación de sugerencias de mejoras a las Unidades.

Resultados

Para este objetivo no se han obtenido resultados.

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

Introducción

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

Objetivo

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

Metodología

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

Participación del personal de la Inspección de Servicios en encuentros y jornadas organizadas por otras universidades dirigidas a las Inspecciones de Servicios.

Resultados

Los miembros de la Inspección de Servicios han asistido y participado en el *XIV Encuentro Andalucía de Inspecciones de Servicios*; celebrado en Málaga del 14 a 15 de marzo de 2024, presentando la Prof^a. Montserrat Herмосín Álvarez la ponencia: "*Algunas cuestiones problemáticas en la aplicación de la falta por fraude académico en la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria*".