



UNIVERSIDAD  
**PABLO<sup>º</sup>  
OLAVIDE**  
S E V I L L A

# **Memoria Anual de Actuaciones de la Inspección de Servicios 2025**

**Universidad Pablo de Olavide**

---

## **I. INTRODUCCIÓN**

Conforme a los artículos 21 y 28 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, modificado por acuerdo de 29 de noviembre de 2024 del Consejo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 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 dictadas 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 2025 tras la aprobación y publicación del Plan de actuación (BUPO 8/2025 de 29/07/2025).

## **II. ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

#### **II.1.1. 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 (CIC).

##### **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 Memoria Anual de la Inspección de servicios de 2024 y el Plan de Actuación de la Inspección de servicios de 2025.

### **II.1.2. 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 han realizado actuaciones conjuntas con la Secretaría General y la Delegación del Rector para la Igualdad de Género en la elaboración de reglamentos y protocolos que presentan relación con las funciones de la Unidad de Inspección de servicios, tales como el Protocolo para la prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo, orientación e identidad sexual y/o expresión de género de la Universidad Pablo de Olavide, y la elaboración de un borrador de normas de régimen disciplinario de los estudiantes.

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.

### **II.1.3. Verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de la docencia**

#### **Introducción**

Entre las materias competenciales de la IS (Art. 16, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios, modificado el 18 de diciembre de 2024) se halla la vigilancia del adecuado y eficaz funcionamiento de los Servicios, Unidades, Centros, Departamentos e Institutos y la Inspección de la actividad del personal docente, investigador y de administración y servicios.

Entre las competencias de la Junta de Centro, en el artículo 5. f del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de 2 de noviembre de 2011, por el que se aprueba la Normativa Reguladora de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO 7/2011), se encuentra la de “(e)stablecer los criterios básicos para la organización y coordinación de las actividades docentes y administrativas de la Facultad o Escuela, así como controlar su ejecución”.

En este sentido, la Inspección de Servicios pretende actuar como apoyo externo a los controles que pudieran realizarse internamente por los Centros y Departamentos.

### **Objetivo**

Verificación del 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.

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 de cada semestre, a lo largo de todas las franjas horarias en las que hubiera docencia.

En cada jornada de inspección 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 sobre la existencia de incidencias al personal de vigilancia de los edificios y la Unidad de Espacios con el fin de confirmar que los datos que se disponen son correctos.

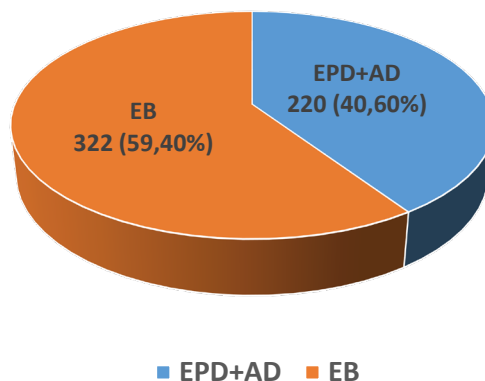
En aquellos casos en los que se detectan incidencias debido a la falta de coincidencia entre la información disponible en Universitas XXI y la ocupación de las aulas y/o laboratorios, se comunica a los/las responsables de los Centros para que soliciten al profesorado la correspondiente información y/o 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 primer semestre del curso 2025/2026 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 han realizado 542 visitas a las aulas y laboratorios; 220 visitas se corresponden con Enseñanzas Prácticas y Desarrollo (EPD) o Actividades Dirigidas (AD) (40,6 %) y 322 a Enseñanzas Básicas (EB) (59,4 %) (Fig. 1).

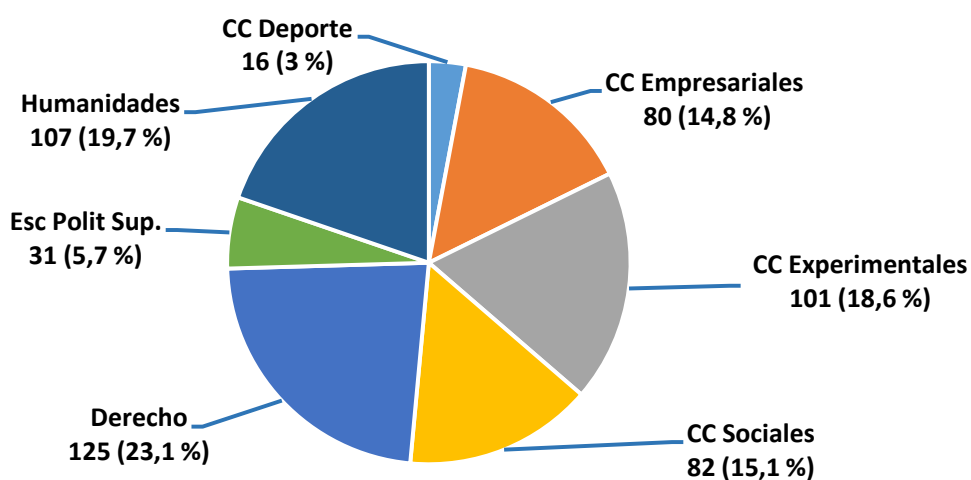


**Figura 1.** Número y porcentaje de clases de EB, EPD y AD visitadas.

Teniendo en cuenta la adscripción de las asignaturas a los Centros, el número de visitas por Centro varía desde 16 de la Facultad de Ciencias del Deporte, hasta 125 de la Facultad de Derecho (Tabla 1, Fig. 2).

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

| CENTRO                       | N.º | %    |
|------------------------------|-----|------|
| CC. DEL DEPORTE              | 16  | 3,0  |
| CC. EMPRESARIALES            | 80  | 14,8 |
| CC. EXPERIMENTALES           | 101 | 18,6 |
| CC. SOCIALES                 | 82  | 15,1 |
| DERECHO                      | 125 | 23,1 |
| ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR | 31  | 5,7  |
| HUMANIDADES                  | 107 | 19,7 |
| TOTAL                        | 542 |      |



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

En la tabla 2 se refleja el número de visitas por curso académico. El porcentaje de visitas se halla repartido de modo uniforme entre los cuatro cursos de los grados. El número de visitas a asignaturas de quinto curso es muy reducido dado que este curso solo se imparte en dobles grados.

**Tabla 2.** Número y porcentaje de visitas realizadas agrupadas por curso.

| CURSO        | Nº VISITAS | %    |
|--------------|------------|------|
| 1            | 134        | 24,7 |
| 2            | 133        | 24,5 |
| 3            | 127        | 23,4 |
| 4            | 125        | 23,1 |
| 5            | 23         | 4,2  |
| <b>TOTAL</b> | <b>542</b> |      |

Las visitas realizadas han cubierto la mayoría de los grados y dobles grados impartidos en la universidad. En la tabla 3 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.

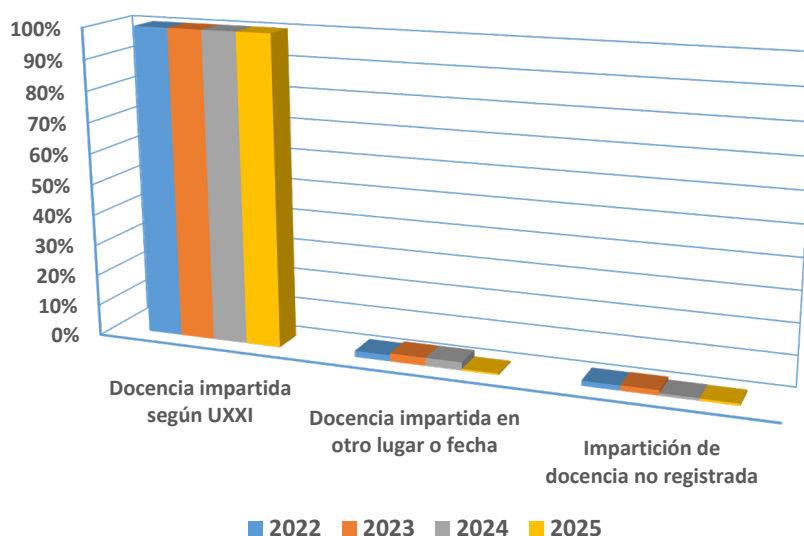
Atendiendo a los criterios adoptados, de las 542 visitas realizadas, en 7 las aulas no estaban ocupadas. De ellas, 3 son descartadas pues al consultar los datos disponibles en los puestos de vigilancia, se observa que se corresponden con cambios de fecha, hora de la impartición de la asignatura o a cambios de aulas o se consideraron impartidos, pues cuando se realizan las visitas queda poco tiempo para alcanzar la hora límite de las clases (Tabla 4; Fig. 3).

**Tabla 3.** Número de visitas realizadas para cada Grado o Doble Grado.

| GRADOS                                                           | ABREVIATURA  | N.º        |
|------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS                           | GADE         | 17         |
| ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS INGLÉS                    | GAND         | 5          |
| ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS INGLÉS Y DERECHO          | XAID         | 11         |
| ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS TORUN-LA ROCHELLE-DERECHO | FADE         | 3          |
| ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS Y DERECHO                 | XAYD         | 28         |
| ANÁLISIS ECONÓMICO                                               | GANE         | 4          |
| BIOTECNOLOGÍA                                                    | GBTG         | 23         |
| BIOTECNOLOGÍA - BIOTECNOLOGÍA UNIV DE RENNES 1                   | FBTG         | 4          |
| CC. AMBIENTALES                                                  | GCAM         | 52         |
| CC. AMBIENTALES Y GEOGRAFÍA E HISTORIA                           | XAYG         | 28         |
| CC. DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE                         | GAF1         | 16         |
| CC. POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN                             | GCPA         | 6          |
| CRIMINOLOGÍA                                                     | GCRI         | 11         |
| DERECHO                                                          | GDER         | 17         |
| DERECHO UPO-UNIV. DE BAYREUTH                                    | FDEA         | 0          |
| DERECHO Y CC. POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN                   | XDYP         | 18         |
| DERECHO Y CRIMINOLOGÍA                                           | XDYC         | 15         |
| DERECHO Y FINANZAS Y CONTABILIDAD                                | XDYF         | 12         |
| DERECHO Y RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS                | XDYR         | 15         |
| EDUCACIÓN SOCIAL                                                 | GEDS         | 17         |
| FINANZAS Y CONTABILIDAD                                          | GFYC         | 24         |
| GEOGRAFÍA E HISTORIA                                             | GGEH         | 20         |
| GEOGRAFÍA E HISTORIA Y RR. INTERNACIONALES                       | XGYI         | 24         |
| HUMANIDADES                                                      | GHUM         | 22         |
| HUMANIDADES Y TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN INGLÉS                 | XHYT         | 48         |
| INGENIERÍA INFORMÁTICA                                           | GIFS         | 29         |
| ING. INF. MENCIÓN EN CIENCIA DE DATOS                            | GIC1         | 28         |
| INGENIERÍA AGRÍCOLA Y CC. AMBIENTALES                            | XAAS         | 15         |
| INGENIERÍA INFORMÁTICA EN SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN             | GIFS1        | 29         |
| NUTRICIÓN HUMANA Y DIETÉTICA                                     | GNHD         | 26         |
| RR. INTERNACIONALES                                              | GRIN         | 21         |
| RR. INTERNACIONALES Y CC. POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN       | XIYP         | 27         |
| RR. INTERNACIONALES Y DERECHO                                    | XIYD         | 11         |
| RR. LABORALES Y RR. HH.                                          | GRYH         | 18         |
| SOCIOLOGÍA                                                       | GSLG         | 9          |
| SOCIOLOGÍA Y CC. POLÍTICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN                | XSYP         | 17         |
| SOCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL                                      | XSYT         | 7          |
| TRABAJO SOCIAL                                                   | GTSC         | 36         |
| TRABAJO SOCIAL Y EDUCACIÓN SOCIAL                                | XTYE         | 16         |
| TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN ALEMÁN                               | GTEA         | 39         |
| TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN ALEMÁN Y RR. INTERNACIONALES         | XAYI         | 29         |
| TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN FRANCÉS                              | GTEF         | 38         |
| TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN FRANCÉS UNITO                        | FTEF         | 3          |
| TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN FRANCÉS Y RR. INTERNACIONALES        | XFYI         | 27         |
| TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN INGLÉS                               | GTEI         | 42         |
| TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN INGLÉS UNITO                         | FTEI         | 3          |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>TOTAL</b> | <b>910</b> |

**Tabla 4.** 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 a 2025.

|                                          | 2022        | 2023          | 2024         | 2025         |
|------------------------------------------|-------------|---------------|--------------|--------------|
| Docencia impartida según UXXI            | 492 (95,5%) | 1072 (95,7 %) | 456 (96,6 %) | 535 (98,7 %) |
| Docencia impartida en otro lugar o fecha | 15 (2,9 %)  | 29 (2,6 %)    | 12 (2,6 %)   | 3 (0,55 %)   |
| Impartición de docencia no registrada    | 8 (1,6 %)   | 19 (1,7 %)    | 4 (0,8 %)    | 4 (0,74 %)   |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>515</b>  | <b>1120</b>   | <b>472</b>   | <b>542</b>   |



**Figura 3.** 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 a 2025.

Tras la práctica de las comprobaciones señaladas y eliminados los 3 casos indicados, se observó que en 4 de los casos (0,74 %), 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.

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 cambios de aula o fecha de las actividades, no recogidas en Universitas XXI ni en la información disponible por los vigilantes de los edificios. Con ello, si se tienen en cuenta todos los factores, en el 100% de los casos la actividad docente ha sido cumplida.

### 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 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, 2023 y 2024. Dada la variación en el número de visitas realizadas en los cuatro 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.

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.

Como conclusión final a este apartado del plan de actuaciones, solicitamos que, como se indicó en las memorias de los años anteriores, se desarrollen aplicaciones informáticas del registro de la docencia. La Inspección de Servicios se ofrece a colaborar en la consecución del objetivo.

#### **II.1.4. 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 propuestas y desarrolladas en 2022, 2023 y 2024, por las que se realizaron 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 los mensajes recibidos 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 2025.

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 Felicidades (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. Los datos obtenidos son comparados con los correspondientes a los años 2022, 2023 y 2024.

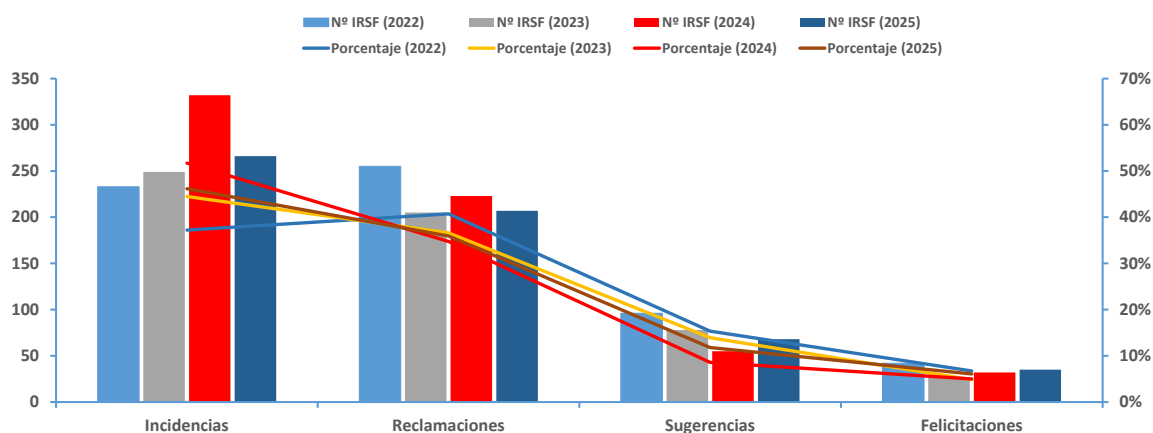
## Resultados

Durante 2025 se registran 576 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, los buzones IRSF se hallan en estado de “Cerradas” al finalizar el año, salvo 2 que llegaron al Área de Gestión de Matrícula y Expediente Académico de Grado el 24 de diciembre y 1 enviada al Área de Gestión Presupuestaria y Tesorería el 25 de diciembre. En estos casos, como desde el 24 de diciembre al 6 de enero se considera inhábil en la universidad, se han tenido en cuenta los días de 2026 a partir del 7 de enero (1 día en las dos IRSF del Área de Gestión de Matrícula y Expediente Académico de Grado y 6 días en el enviado al Área de Gestión Presupuestaria y Tesorería, por lo que se considera que todas las IRSF enviadas en 2025 están cerradas (Tabla 5).

**Tabla 5.** IRSF presentadas en los años 2022 a 2025.

|                                              | 2022                 | 2023                 | 2024                | 2025                 |
|----------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| <b>Total IRSF</b>                            | <b>623</b>           | <b>560</b>           | <b>642</b>          | <b>576</b>           |
| <b>IRSF Cerradas</b>                         | <b>602 (96,62%)</b>  | <b>553 (98,75%)</b>  | <b>642 (100%)</b>   | <b>576 (100%)</b>    |
| <b>IRSF Abiertas</b>                         | <b>21 (3,37 %)</b>   | <b>7 (1,25 %)</b>    | <b>0 (0%)</b>       | <b>0 (0 %)</b>       |
| <b>Tiempo resolución &lt;1 día</b>           | <b>320 (52,89 %)</b> | <b>304 (54,29 %)</b> | <b>409 (63,71%)</b> | <b>351 (60,94 %)</b> |
| <b>Tiempo medio resolución (días)</b>        | <b>2,26</b>          | <b>3,97</b>          | <b>2,39</b>         | <b>1,94</b>          |
| <b>Tiempo máximo resolución (días)</b>       | <b>48</b>            | <b>198</b>           | <b>67</b>           | <b>57</b>            |
| <b>Tiempo máximo de IRSF abiertas (días)</b> | <b>213</b>           | <b>55</b>            | <b>-</b>            | <b>-</b>             |

Por tipos de IRSF, 266 se corresponden a “Incidencias” (46,2 %), 207 a “Reclamaciones” (35,9 %) 68 a “Sugerencias” (11,8 %) y 35 a “Felicidades” (6,1 %) (Fig. 4, Tabla 6).



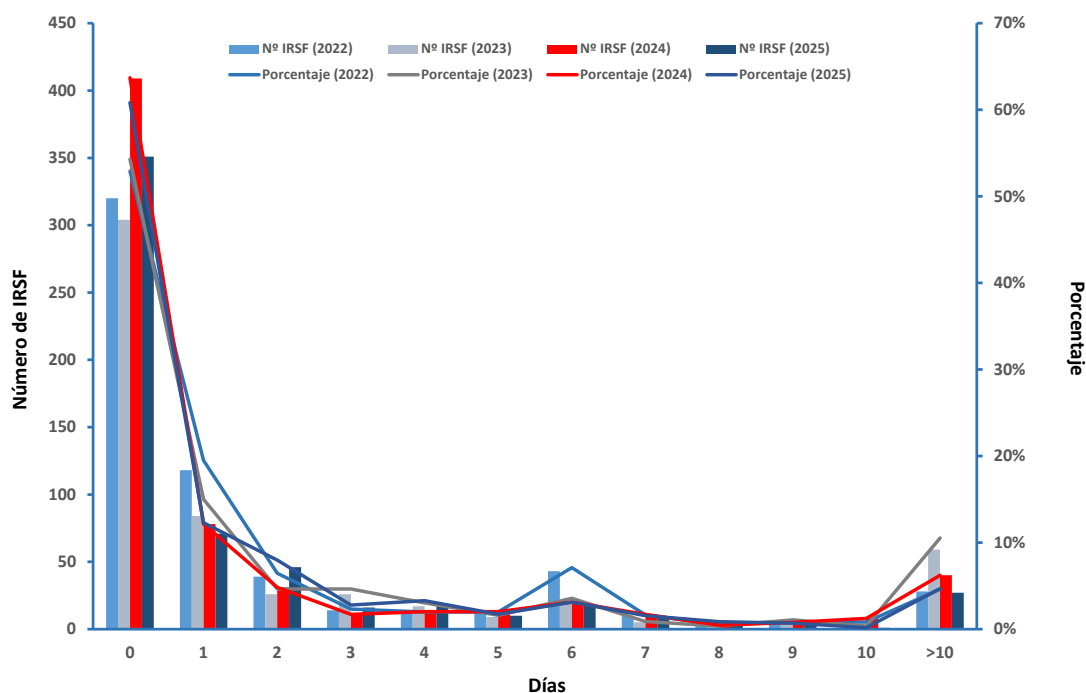
**Figura 4.** Número y porcentaje de IRSF recibidas para cada tipo de 2022 a 2025.

**Tabla 6.** Número y porcentaje de IRSF recibidas para cada tipo de 2022 a 2025.

| Tipo           | (2022)     | (2022) | (2023)     | (2023) | (2024)     | (2024) | (2025)     | (2025) |
|----------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| Incidencias    | 233        | 37,22% | 249        | 44,5%  | 332        | 51,7%  | 266        | 46,2%  |
| Reclamaciones  | 255        | 40,73% | 205        | 36,6%  | 223        | 34,7%  | 207        | 35,9%  |
| Sugerencias    | 96         | 15,34% | 78         | 13,9%  | 55         | 8,6%   | 68         | 11,8%  |
| Felicitaciones | 42         | 6,71%  | 27         | 4,8%   | 32         | 5,0%   | 35         | 6,1%   |
| Sin clasificar | -          | -      | 1          | 0,2%   | -          | -      | -          | -      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>626</b> |        | <b>560</b> |        | <b>642</b> |        | <b>576</b> |        |

Respecto del nivel de resolución de IRSF al finalizar cada año desde 2022, en 2025 se obtiene por segunda vez el cierre de la totalidad de los buzones.

Atendiendo al tiempo de resolución de las IRSF de 2025, el 60,94 % son resueltas en menos de un día, alcanzándose el 90 % a partir del séptimo día desde la apertura del IRSF (Fig. 5, Tabla 7). El tiempo máximo en el que han estado abiertas las IRSF es de 57 días, siendo el tiempo medio de resolución de 1,94 días. En ambos parámetros se aprecia mejora respecto de los años anteriores, siendo el tiempo medio de resolución el más bajo de la serie.



**Figura 5.** Número y porcentaje de IRSF resueltas en diferentes periodos de tiempo en los años 2022 a 2025.

**Tabla 7.** Número y porcentaje de IRSF resueltas en diferentes periodos de tiempo en los años 2022 a 2025.

| Días | Nº IRSF (2022) | Nº IRSF (2023) | Nº IRSF (2024) | Nº IRSF (2025) | Porcentaje (2022) | Porcentaje (2023) | Porcentaje (2024) | Porcentaje (2025) |
|------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 0    | 320            | 304            | 409            | 351            | 52,89%            | 54,29%            | 63,71%            | 60,83%            |
| 1    | 118            | 84             | 78             | 71             | 19,50%            | 15%               | 12,15%            | 12,31%            |
| 2    | 39             | 26             | 31             | 46             | 6,45%             | 4,64%             | 4,83%             | 7,97%             |
| 3    | 14             | 26             | 11             | 16             | 2,31%             | 4,64%             | 1,71%             | 2,77%             |
| 4    | 12             | 17             | 13             | 19             | 1,98%             | 3,04%             | 2,02%             | 3,29%             |
| 5    | 12             | 9              | 13             | 10             | 1,98%             | 1,61%             | 2,02%             | 1,73%             |
| 6    | 43             | 20             | 20             | 18             | 7,11%             | 3,57%             | 3,12%             | 3,12%             |
| 7    | 10             | 5              | 11             | 9              | 1,65%             | 0,89%             | 1,71%             | 1,56%             |
| 8    | 3              | 2              | 3              | 5              | 0,50%             | 0,36%             | 0,47%             | 0,87%             |
| 9    | 5              | 6              | 5              | 4              | 0,83%             | 1,07%             | 0,78%             | 0,69%             |
| 10   | 5              | 2              | 8              | 1              | 0,83%             | 0,36%             | 1,25%             | 0,17%             |
| >10  | 28             | 59             | 40             | 27             | 4,63%             | 10,54%            | 6,23%             | 4,68%             |

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 2025 se recibieron 63 IRSF, lo que supone un 43,2% menos que en 2024 (Tabla 8). Al finalizar el año todas se encuentran cerradas. El tiempo medio de resolución en 2024 es de 3,2 días, menor que en 2022, 2023 y 2024 (Tabla 8). 4 de las IRSF se mantienen abiertas más de 10 días (6,3. %).

Por tipo de IRSF, 38 son catalogadas como “incidencias”, 23 “Reclamaciones”, 1 “Sugerencias” y 1 “Felicitaciones”.

**Tabla 8.** IRSF relacionadas con estudios de másteres o títulos propios en los años 2022 a 2025.

| IRSF: Estudios de Másteres o Títulos propios | 2022       | 2023         | 2024        | 2025       |
|----------------------------------------------|------------|--------------|-------------|------------|
| Total                                        | 77         | 116          | 111         | 63         |
| Cerradas                                     | 73 (94,8%) | 112 (96,55%) | 111 (100 %) | 63 (100 %) |
| Tiempo medio resolución (días)               | 5,5        | 7,3          | 3,8         | 3,2        |
| Tiempo máximo resolución (días)              | 48         | 198          | 67          | 57         |

#### IRSF presentadas en las Facultades y Escuela

En 2025 se reciben 96 IRSF, lo que supone un 6,79% menos que en 2024. Todas están cerradas al finalizar el año. Solo 1 IRSF se mantienen abiertas más de 10 días. El tiempo medio de resolución es de 0,53 días; esto supone una reducción del tiempo medio de resolución del 48,6 % respecto de 2024; una IRSF se mantuvo abierta más de 10 días (Tabla 9).

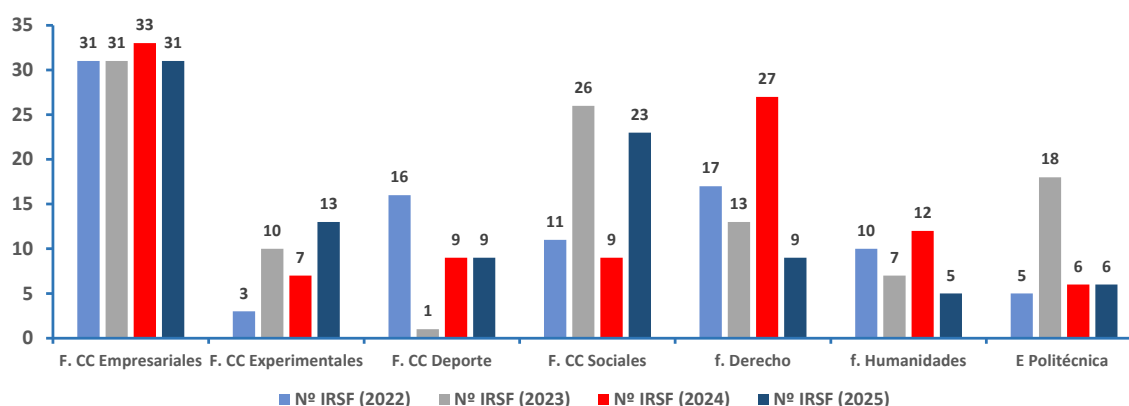
Por tipo de IRSF, 47 se corresponden con “Incidencias”, 25 “Reclamaciones”, 20 “Sugerencias” y 4 “Felicitaciones” (Tabla 10).

Atendiendo a las IRSF presentadas en cada Centro respecto de los años anteriores se observan incrementos en las Facultades de Ciencias Experimentales y Ciencias Sociales (Fig. 6).

**Tabla 9.** IRSF presentadas en las Facultades y Escuela en los años 2022 a 2025.

| IRSF presentadas en las Facultades y Escuela | 2022       | 2023      | 2024        | 2025       |
|----------------------------------------------|------------|-----------|-------------|------------|
| Total IRSF                                   | 93         | 106       | 103         | 96         |
| IRSF Cerradas                                | 92 (98,9%) | 105 (99%) | 103 (100 %) | 96 (100 %) |
| Tiempo medio resolución (días)               | 1,03       | 0,3       | 1,09        | 0,53       |
| Tiempo máximo resolución (días)              | 6          | 5         | 19          | 14         |

Durante los cuatro años de los que se dispone de datos, la Facultad de Ciencias Empresariales es el centro que presenta un número más alto de IRSF, principalmente Incidencias (Tabla 10).



**Figura 6.** Número de IRSF recibidos y cerrados en las Facultades y Escuela en los años 2022 a 2025.

**Tabla 10.** Número de IRSF, por cada tipo en Facultades y Escuela en los años 2022 a 2025. IN, Incidencias; RE, Reclamaciones; SU, Sugerencias; FE, Felicitaciones.

| CENTRO         | IN (2022) | IN (2023) | IN (2024) | IN (2025) | RE (2022) | RE (2023) | RE (2024) | RE (2025) | SU (2022) | SU (2023) | SU (2024) | SU (2025) | FE (2022) | FE (2023) | FE (2024) | FE (2025) |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Empresariales  | 13        | 22        | 19        | 20        | 11        | 2         | 9         | 6         | 6         | 4         | 3         | 5         | 1         | 3         | 2         | 0         |
| Experimentales | 1         | 5         | 3         | 5         | 1         | 3         | 3         | 4         | 1         | 2         | 1         | 4         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Deporte        | 9         | 0         | 4         | 4         | 0         | 1         | 2         | 0         | 4         | 0         | 2         | 1         | 3         | 0         | 1         | 4         |
| Sociales       | 6         | 11        | 4         | 9         | 4         | 14        | 5         | 8         | 1         | 0         | 0         | 6         | 0         | 1         | 0         | 0         |
| Derecho        | 9         | 5         | 12        | 6         | 5         | 2         | 13        | 2         | 3         | 6         | 2         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Humanidades    | 1         | 4         | 6         | 1         | 5         | 3         | 4         | 4         | 4         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         |
| Politécnica    | 4         | 4         | 4         | 2         | 1         | 13        | 2         | 1         | 0         | 0         | 0         | 3         | 0         | 1         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>43</b> | <b>51</b> | <b>52</b> | <b>47</b> | <b>27</b> | <b>38</b> | <b>38</b> | <b>25</b> | <b>19</b> | <b>12</b> | <b>9</b>  | <b>20</b> | <b>4</b>  | <b>5</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |

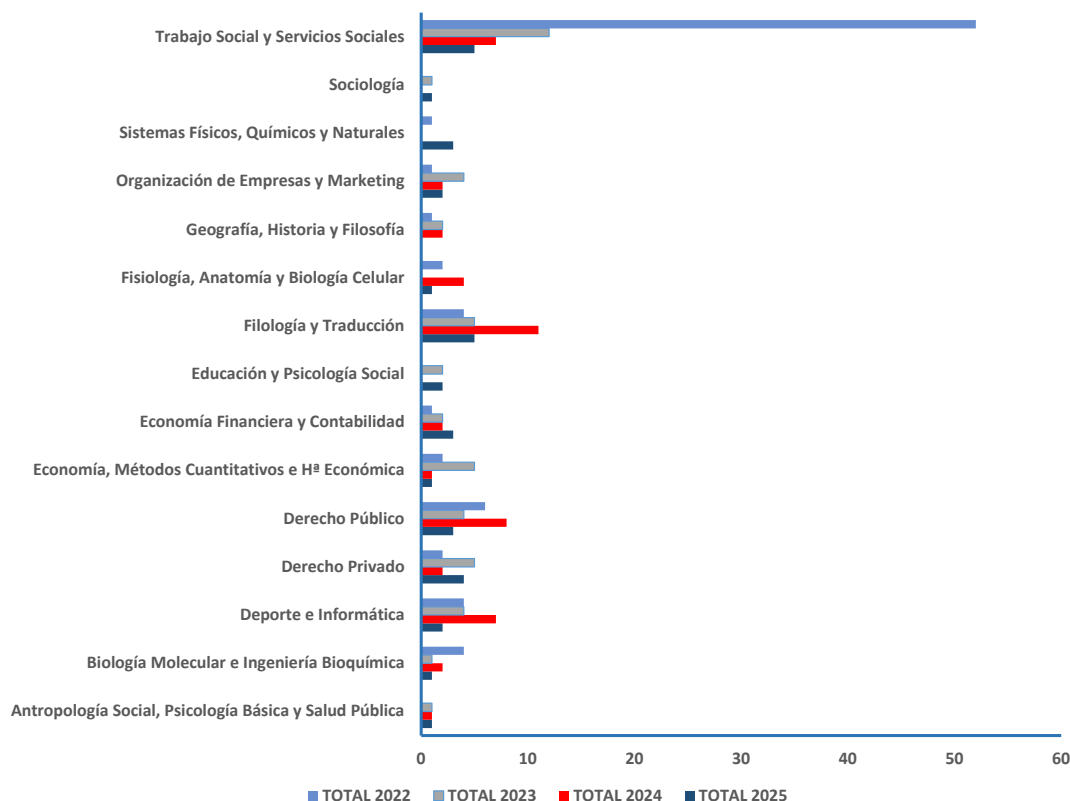
### IRSF presentadas en Departamentos

Se han recibido 34 IRSF entre los 15 Departamentos de la UPO, representando la menor cantidad de IRSF recibida en los cuatro años estudiados, con un descenso del 57,5 % respecto de 2022 y del 30,6 % en relación con 2024. En general, en todos los departamentos se detecta menor número de IRSF (Fig. 7). Todas las IRSF se hallan cerradas al finalizar el año. El tiempo medio de resolución es de 0,9 días, representado un descenso del tiempo medio respecto de 2024 del 34,78 %; El tiempo máximo de resolución en uno de los casos fue de 6 días (Tabla 11).

Por tipo de IRSF, 9 se corresponden con "Incidencias", 20 "Reclamaciones", 4 "Sugerencias" y 1 "Felicitaciones" (Tabla 12).

**Tabla 11.** IRSF presentadas en los Departamentos en los años 2022 a 2025.

| IRSF presentadas en Departamentos      | 2022              | 2023              | 2024             | 2025             |
|----------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| <b>Total IRSF</b>                      | <b>80</b>         | <b>48</b>         | <b>49</b>        | <b>34</b>        |
| <b>IRSF Cerradas</b>                   | <b>78 (97,5%)</b> | <b>47 (97,9%)</b> | <b>49 (100%)</b> | <b>34 (100%)</b> |
| <b>Tiempo medio resolución (días)</b>  | <b>1,1</b>        | <b>2,85</b>       | <b>1,38</b>      | <b>0,9</b>       |
| <b>Tiempo máximo resolución (días)</b> | <b>10</b>         | <b>56</b>         | <b>18</b>        | <b>6</b>         |



**Figura 7.** Número de IRSF presentadas en los Departamentos en los años 2022 a 2025.

**Tabla 12.** Número de IRSF por cada tipo recibidas en los Departamentos en los años 2022 a 2025. IN, Incidencias; RE, Reclamaciones; SU, Sugerencias; FE, Felicitaciones.

| DEPARTAMENTO                                           | IN (2022) | IN (2023) | IN (2024) | IN (2025) | RE (2022) | RE (2023) | RE (2024) | RE (2025) | SU (2022) | SU (2023) | SU (2024) | SU (2025) | FE (2022) | FE (2023) | FE (2024) | FE (2025) |
|--------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Antropología Social, Psicología Básica y Salud Pública | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Biología Molecular e Ingeniería Bioquímica             | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 3         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         |
| Deporte e Informática                                  | 1         | 3         | 4         | 0         | 3         | 1         | 3         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         |
| Derecho Privado                                        | 0         | 0         | 0         | 1         | 2         | 3         | 1         | 3         | 0         | 2         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Derecho Público                                        | 0         | 1         | 2         | 1         | 6         | 3         | 4         | 2         | 0         | 0         | 2         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Economía, Métodos Cuantitativos e Hª Económica         | 0         | 4         | 1         | 0         | 2         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Economía Financiera y Contabilidad                     | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | 1         | 2         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         |
| Educación y Psicología Social                          | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 2         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Filología y Traducción                                 | 1         | 2         | 2         | 4         | 2         | 2         | 6         | 1         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 3         | 0         |
| Fisiología, Anatomía y Biología Celular                | 0         | 0         | 2         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 2         | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Geografía, Historia y Filosofía                        | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 2         | 1         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Organización de Empresas y Marketing                   | 0         | 0         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0         | 3         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Sistemas Físicos, Químicos y Naturales                 | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 2         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Sociología                                             | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Trabajo Social y Servicios Sociales                    | 5         | 4         | 4         | 1         | 43        | 5         | 3         | 4         | 4         | 2         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         |
| <b>TOTALES</b>                                         | <b>10</b> | <b>15</b> | <b>18</b> | <b>9</b>  | <b>60</b> | <b>19</b> | <b>21</b> | <b>20</b> | <b>10</b> | <b>12</b> | <b>6</b>  | <b>4</b>  | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>4</b>  | <b>1</b>  |

### IRSF presentadas en Servicios Administrativos

Se han recibido 375 IRSF entre las Áreas y Unidades Administrativas de la UPO. De acuerdo con lo indicado al inicio del apartado de Resultados, se han considerado todas cerradas al finalizar 2025, pues las IRSF presentadas en los días 24 y 25 de diciembre de 2025 a las áreas de Gestión de Matrícula y Expediente Académico de Grado y en la de Gestión Presupuestaria y Tesorería fueron cerradas al abrirse el periodo hábil en la UPO el 7 y el 15 de enero.

El tiempo medio de resolución de las IRSF es de 2,18 días; con tiempo máximo de resolución de 43 días (Tabla 13). En 22 IRSF se han requerido más de 10 días, destacando el buzón del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación en el que de 12 IRSF recibidas en 6 el tiempo de resolución es de más de 24 días.

El incremento del número de IRSF, respecto de los años anteriores, se produce principalmente en el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación, Área de Gestión de Matrícula y Expediente Académico de Grado y Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tabla 14). Por tipo de IRSF, 170 se corresponden con “Incidencias”, 139 “Reclamaciones”, 39 “Sugerencias” y 27 “Felicitaciones” (Tabla 14; Figura 8).

**Tabla 13.** IRSF presentadas en las Áreas Administrativas en los años 2022 a 2025.

| IRSF presentadas en Áreas Administrativas | 2022          | 2023        | 2024        | 2025        |
|-------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Total IRSF                                | 373           | 291         | 378         | 375         |
| IRSF Cerradas                             | 359 (96,25 %) | 290 (99,65) | 378 (100 %) | 375 (100 %) |
| Tiempo medio resolución (días)            | 2,26          | 4,35        | 2,42        | 2,18        |
| Tiempo máximo resolución (días)           | 39            | 135         | 49          | 43          |

### Conclusiones

Del análisis de la información recogida para las IRSF recibidas durante 2025 y su comparación con los datos de los años 2022, 2023 y 2024, se pueden destacar varios aspectos:

En 2025 el número de IRSF se reduce con respecto a 2024, sin embargo, al igual que este año, en 2025 se alcanza el 100% de IRSF cerradas al finalizar el año. En relación con el tiempo de resolución de los buzones, en 2025 se mantiene la tendencia a la reducción de tiempo medio, siendo inferior a los años previos, con descensos del 18,8 %, 51,13 % y 14,16 % respecto del tiempo medio en 2024, 2023 y 2022, respectivamente.

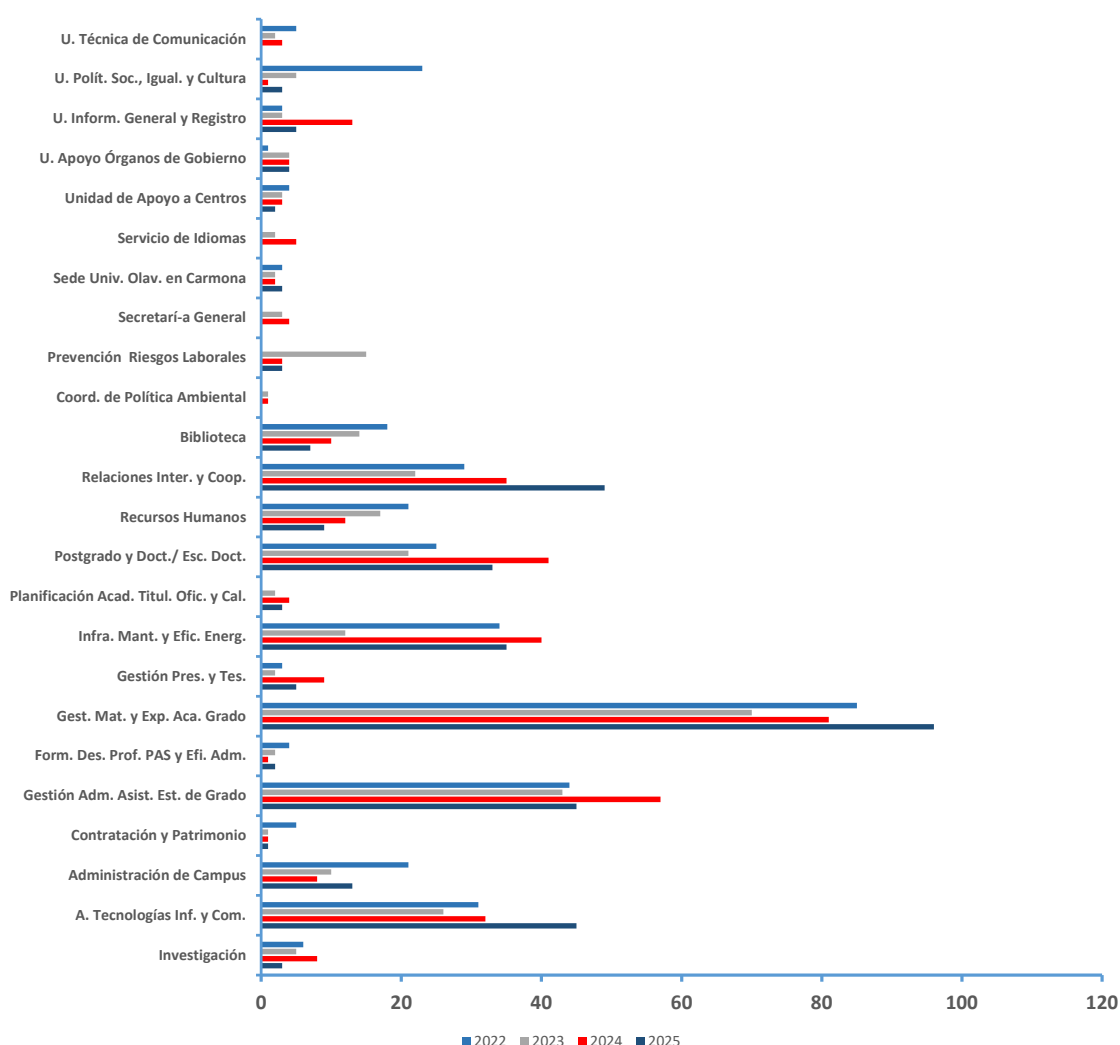
Se puede considerar a partir de los resultados obtenidos, que se tiene un buen conocimiento por parte de la comunidad universitaria del uso de los buzones IRSF como vía de presentación y solicitud de quejas y sugerencias, y los receptores de estos buzones muestran una mayor celeridad en su resolución.

El tiempo medio de resolución de las IRSF varía si se tienen en cuenta los buzones a los que son dirigidas; desde 0,53 días en los buzones incluidos en la categoría de “Facultades y Escuela”, hasta 3,2 días en “Estudios de Másteres o Títulos Propios”. En todos los grupos de buzones considerados hay un descenso en los tiempos medios de resolución en relación con los obtenidos en años anteriores. 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 Felicitaciones 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. El tiempo medio empleado es considerablemente inferior al plazo establecido. 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 durante los cuatro años de los que se dispone de información. 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, 2023 y 2024, y su posterior seguimiento en sucesivas anualidades, permite obtener datos que sirvan para disponer de información del grado de resolución de las IRSF y su evolución temporal, lo cual facilita la realización de las actuaciones oportunas en caso necesario.



**Figura 8.** IRSF presentadas en las Áreas Administrativas en los años 2022 a 2025.

**Tabla 14.** Número de IRSF, por cada tipo, recibidas en las Áreas Administrativas en los años 2022 a 2025. IN, Incidencias; RE, Reclamaciones; SU, Sugerencias; FE, Felicitaciones.

| Servicios Administrativos               | IN (2022)  | IN (2023)  | IN (2024)  | IN (2025)  | RE (2022)  | RE (2023)  | RE (2024)  | RE (2025)  | SU (2022) | SU (2023) | SU (2024) | SU (2025) | FE (2022) | FE (2023) | FE (2024) | FE (2025) | TOTAL 2022 | TOTAL 2023 | TOTAL 2024 | TOTAL 2025 |
|-----------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Investigación                           | 3          | 2          | 5          | 2          | 0          | 1          | 1          | 0          | 2         | 1         | 2         | 0         | 1         | 1         | 0         | 1         | 6          | 5          | 8          | 3          |
| A. Tecnologías Inf. y Com.              | 13         | 17         | 14         | 28         | 7          | 7          | 11         | 4          | 7         | 1         | 2         | 5         | 4         | 1         | 5         | 8         | 31         | 26         | 32         | 45         |
| Administración de Campus                | 4          | 4          | 2          | 0          | 10         | 5          | 5          | 10         | 6         | 0         | 0         | 1         | 1         | 1         | 1         | 2         | 21         | 10         | 8          | 13         |
| Contratación y Patrimonio               | 2          | 0          | 1          | 1          | 2          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 5          | 1          | 1          | 1          |
| Gestión Adm. Asist. Est. de Grado       | 24         | 19         | 36         | 26         | 13         | 20         | 18         | 12         | 6         | 4         | 3         | 6         | 1         | 0         | 0         | 1         | 44         | 43         | 57         | 45         |
| Form. Des. Prof. PAS y Efi. Adm.        | 1          | 1          | 0          | 1          | 1          | 1          | 0          | 0          | 2         | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 4          | 2          | 1          | 2          |
| Gest. Mat. y Exp. Aca. Grado            | 43         | 34         | 51         | 58         | 34         | 27         | 30         | 31         | 8         | 6         | 0         | 3         | 0         | 3         | 0         | 4         | 85         | 70         | 81         | 96         |
| Gestión Pres. y Tes.                    | 0          | 1          | 4          | 2          | 3          | 1          | 4          | 3          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 3          | 2          | 9          | 5          |
| Infra. Mant. y Efic. Energ.             | 6          | 1          | 12         | 10         | 26         | 10         | 22         | 20         | 2         | 0         | 4         | 5         | 0         | 1         | 2         | 0         | 34         | 12         | 40         | 35         |
| Planificación Acad. Titul. Ofic. y Cal. | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 1          | 0         | 1         | 2         | 1         | 0         | 1         | 1         | 1         | 0          | 2          | 4          | 3          |
| Postgrado y Doct./ Esc. Doct.           | 11         | 9          | 26         | 14         | 11         | 9          | 10         | 15         | 2         | 3         | 3         | 1         | 1         | 0         | 2         | 3         | 25         | 21         | 41         | 33         |
| Recursos Humanos                        | 12         | 8          | 5          | 2          | 3          | 1          | 2          | 3          | 6         | 8         | 4         | 4         | 0         | 0         | 1         | 0         | 21         | 17         | 12         | 9          |
| Relaciones Inter. y Coop.               | 14         | 7          | 20         | 11         | 13         | 10         | 11         | 29         | 2         | 4         | 4         | 7         | 0         | 1         | 0         | 2         | 29         | 22         | 35         | 49         |
| Biblioteca                              | 4          | 6          | 3          | 3          | 4          | 1          | 3          | 1          | 7         | 6         | 4         | 2         | 3         | 1         | 0         | 1         | 18         | 14         | 10         | 7          |
| Coord. de Política Ambiental            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 1          | 1          | 0          |
| Prevención Riesgos Laborales            | 0          | 4          | 1          | 2          | 0          | 9          | 2          | 1          | 0         | 2         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 15         | 3          | 3          |
| Secretaría General                      | 0          | 1          | 2          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0         | 2         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 3          | 4          | 0          |
| Sede Univ. Olav. en Carmona             | 0          | 0          | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 2         | 1         | 0         | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 3          | 2          | 2          | 3          |
| Servicio de Idiomas                     | 0          | 2          | 2          | 0          | 0          | 0          | 2          | 0          | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 2          | 5          | 0          |
| Unidad de Apoyo a Centros               | 0          | 2          | 1          | 1          | 1          | 0          | 1          | 1          | 1         | 0         | 0         | 0         | 2         | 1         | 1         | 0         | 4          | 3          | 3          | 2          |
| U. Apoyo Órganos de Gobierno            | 0          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0          | 1          | 1          | 1         | 2         | 0         | 2         | 0         | 2         | 1         | 1         | 1          | 4          | 4          | 4          |
| U. Inform. General y Registro           | 1          | 0          | 8          | 2          | 1          | 1          | 4          | 0          | 1         | 2         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 3         | 3          | 3          | 13         | 5          |
| U. Polit. Soc., Igual. y Cultura        | 0          | 0          | 0          | 3          | 2          | 1          | 0          | 0          | 2         | 2         | 0         | 0         | 19        | 2         | 1         | 0         | 23         | 5          | 1          | 3          |
| U. Técnica de Comunicación              | 0          | 2          | 2          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 5         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 5          | 2          | 3          | 0          |
| Servicio de Deportes (SDUPO)            | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 6          | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 8          |
| Servicio de Protocolo                   | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 1          |
| <b>Totales</b>                          | <b>138</b> | <b>120</b> | <b>199</b> | <b>170</b> | <b>131</b> | <b>105</b> | <b>129</b> | <b>139</b> | <b>62</b> | <b>46</b> | <b>33</b> | <b>39</b> | <b>34</b> | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>27</b> | <b>365</b> | <b>287</b> | <b>378</b> | <b>375</b> |

## II.1.5. 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 2025 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 2025 la Inspección de Servicios ha recibido 14 IRSF. Analizados los mensajes enviados en ellas se comprueba el destino de las quejas o reclamaciones realizadas y son remitidos a los destinatarios relacionados con los temas que se plantean manteniendo el seguimiento de sus tramitaciones.

De las 14 IRSF recibidas, hay 8 incidencias, 3 reclamaciones y 3 sugerencias (Fig. 9, Tabla 15).

- 5 Incidencias están relacionadas con la climatización de la Biblioteca y los aularios. Desde el área de Infraestructuras, mantenimiento y Eficiencia energética (AIMEE) se toma nota de la situación para proceder a su inspección y reparación.

- 2 IRSF están relacionadas con los exámenes de la prueba de acceso a mayores de 25 años y que el área de estudiantes de grado solucionó. Una es una reclamación y la otra una sugerencia, realizadas por la misma persona y respecto al mismo problema.

- 1 IRSF es una reclamación por la anulación de una reserva de un aula en un Máster, que se remite al área de administración de campus desde donde le responden que fue un hecho puntual debido a la celebración de una reunión en el aula sin previo aviso, pero que se solucionó trasladando al grupo a otra aula sin menoscabo de la docencia a impartir.

- 1 incidencia se halla relacionada con el mal funcionamiento del enlace para realizar el segundo plazo de solicitud de TFG, lo cual se debe a un problema informático subsanado al día siguiente de la incidencia por el área de gestión de matrícula y expediente académico de grado.

- 1 sugerencia para corregir la cartelería del edificio 18, José Celestino Mutis. Es derivada a la unidad de apoyo a órganos de gobierno y desde ésta, al área de infraestructuras y mantenimiento energético.

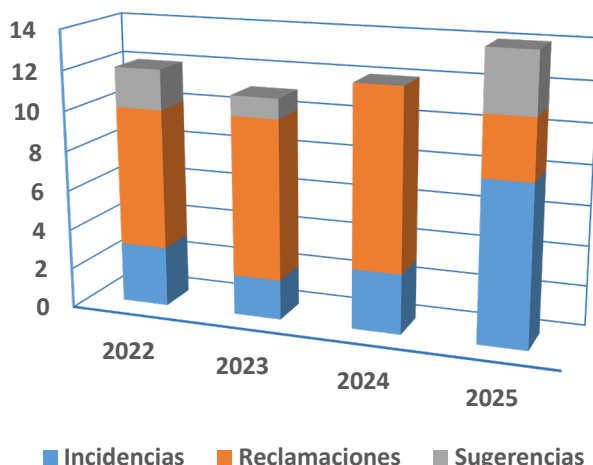
- 2 IRSF, una reclamación y una sugerencia, son presentadas por la misma persona sobre la falta de aire acondicionado en la Residencia Flora Tristán. Son trasladada a la Unidad de Cultura y Políticas Sociales.

- 1 incidencia que tiene que ver con un convenio de acreditación y alianza con DQ – Grupo doctrina Qualitas. Es remitida al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Formación Permanente y Fundaciones para su aclaración.

- 1 incidencia presentada a varios organismos de la universidad por una profesora. Posteriormente indica que ya se le ha contestado por lo que se cierra automáticamente.

**Tabla 15.** IRSF presentadas en el Buzón de la Inspección de Servicios en el periodo 2022 a 2025.

| Tipo          | Nº IRSF   |           |           |           |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|               | 2022      | 2023      | 2024      | 2025      |
| Incidencias   | 3         | 2         | 3         | 8         |
| Reclamaciones | 7         | 8         | 9         | 3         |
| Sugerencias   | 2         | 1         | 0         | 3         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>12</b> | <b>11</b> | <b>12</b> | <b>14</b> |



**Figura 9.** IRSF presentadas en el Buzón de la Inspección de Servicios en el periodo desde 2022 a 2025.

### Conclusiones

Aunque el número de IRSF que ha llegado a la Inspección de Servicios no es elevado, 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 y aularios, como ya pasó el año anterior.

De la comparación interanual del número de IRSF llegadas a la Inspección de Servicios se observa que se mantiene estable, aunque en 2025 se produce un ligero incremento respecto de los años anteriores.

### II.1.6. 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:**

Con el fin de detectar aspectos de interés respecto del funcionamiento y los niveles de satisfacción del servicio de cafetería y restauración ofrecido a la comunidad universitaria 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 cuestionario que sirviera de encuesta para ser presentada al personal usuario de cada una de las tres cafeterías del campus de la UPO, perteneciente a la comunidad universitaria de la UPO. El documento está integrado por una serie de preguntas generales de carácter demográfico para pasar a continuación a cuestiones referidas a cada una de las cafeterías (Anexo I).

La encuesta fue adaptada por el CIC para ser utilizada mediante el sistema LimeSurvey, una plataforma open-source (bajo licencia GPL) especializada en la creación y gestión de cuestionarios en línea. La herramienta permite diseñar encuestas complejas mediante una interfaz web intuitiva, soportando más de 30 tipos de preguntas diferentes (incluyendo selección múltiple, matrices, texto libre, escalas, preguntas con archivos adjuntos, entre otras), lógica condicional avanzada (ramificación, relevancia y saltos según respuestas previas), encuestas multilingües y personalización completa del diseño mediante plantillas CSS y HTML. La implementación se llevó a cabo en una instalación propia (self-hosted), lo que garantizó el control total sobre los datos recolectados y su alojamiento conforme a los requisitos de protección de datos aplicables. Las respuestas se almacenaron directamente en una base de datos SQL, permitiendo exportaciones en múltiples formatos (CSV, Excel, SPSS, PDF, etc.) y la realización de análisis estadísticos básicos integrados en la propia plataforma. Esta solución resultó especialmente adecuada por su flexibilidad técnica, capacidad para manejar volúmenes significativos de participantes y robustez en la gestión de flujos lógicos complejos requeridos para el diseño de la encuesta.

**Diseño de la investigación**

**Universo:** Comunidad universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, incluyendo Personal Docente e Investigador (PDI), Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS), estudiantes, personal investigador y otros colectivos vinculados.

**Instrumento:** Cuestionario online estructurado en 40 preguntas. El cuestionario evaluó las tres cafeterías ubicadas en el campus: Cafetería de la Plaza América, Cafetería del Edificio Celestino Mutis (Edificio 18) y Cafetería de la Plaza de Andalucía.

**Período de recogida de datos:** El enlace para acceder a la encuesta fue remitido a través de correos electrónicos a toda la comunidad universitaria el 15 de diciembre de 2025 y el 2 de febrero de 2026, estableciéndose como plazo para responder hasta el 28 de febrero de 2026.

**Muestra obtenida:** 553 respuestas válidas completadas.

**Aspectos evaluados:** Para cada cafetería se evaluaron los siguientes aspectos mediante escala Likert de 0 a 5 (donde 0 = muy mala/nada y 5 = muy buena/máximo):

- Espacios disponibles para consumir
- Atención del servicio
- Limpieza y mantenimiento de instalaciones
- Variedad de opciones de alimentos
- Calidad de los productos ofrecidos
- Opciones para personas con restricciones alimentarias o dietas especiales
- Relación Calidad/Precio
- Opciones de comida para llevar
- Valoración del Bono Comedor (cuando aplicable)

Adicionalmente, se recogieron:

- Motivos de elección o rechazo de las cafeterías
- Frecuencia de uso
- Incidencias experimentadas
- Sugerencias de mejora (pregunta abierta)

**Procesamiento de datos:** Los datos fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas, calculando medias aritméticas, desviaciones estándar y frecuencias. Se realizaron cruces por sexo, colectivo, cafetería y combinaciones de estas variables. Las respuestas "NS/NC" (No sabe/No contesta) fueron excluidas del cálculo de medias.

## Resultados

### Características demográficas

La muestra, de 553 participantes, presenta predominio femenino (59,1%) (Tabla 16). La franja de edad más representada es la de 40-54 años (33,6%), seguida del segmento más joven de 18-25 años (28,8%), lo que refleja la participación tanto de personal como de estudiantes (Tabla 17). El colectivo PDI representa el mayor porcentaje (35,4%), seguido por estudiantes (33,3%) y PTGAS (22,6%), garantizando representatividad de los tres colectivos principales (Tabla 18, Figura 10).

**Tabla 16.** Distribución de participantes por sexo.

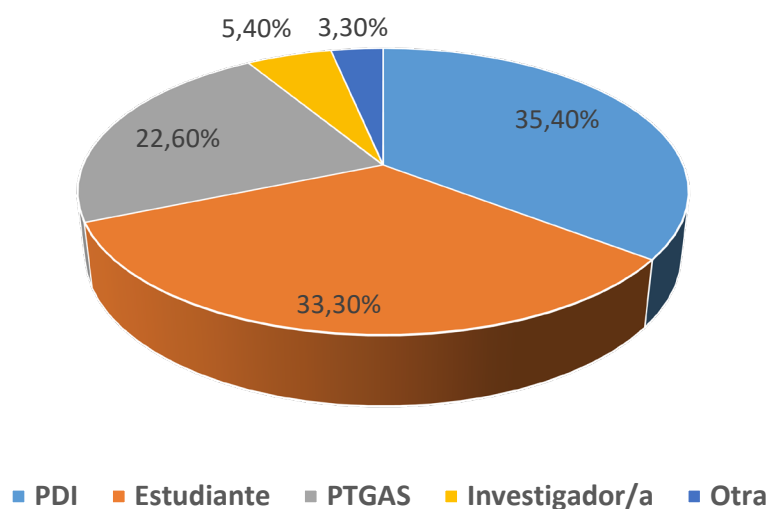
| Sexo          | Número     | Porcentaje  |
|---------------|------------|-------------|
| Mujer         | 327        | 59,10%      |
| Hombre        | 206        | 37,30%      |
| Otro          | 5          | 0,90%       |
| Sin respuesta | 15         | 2,70%       |
| <b>Total</b>  | <b>553</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 17.** Distribución de participantes por edad.

| Franja de edad     | Número     | Porcentaje  |
|--------------------|------------|-------------|
| Entre 18 y 25 años | 159        | 28,80%      |
| Entre 26 y 40 años | 100        | 18,10%      |
| Entre 40 y 54 años | 186        | 33,60%      |
| 55 o más años      | 103        | 18,60%      |
| Sin respuesta      | 3          | 0,50%       |
| <b>Total</b>       | <b>553</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 18.** Distribución por colectivo.

| Colectivo      | N          | Porcentaje  |
|----------------|------------|-------------|
| PDI            | 196        | 35,40%      |
| Estudiante     | 184        | 33,30%      |
| PTGAS          | 125        | 22,60%      |
| Investigador/a | 30         | 5,40%       |
| Otra           | 18         | 3,30%       |
| <b>Total</b>   | <b>553</b> | <b>100%</b> |



**Figura 10.** Distribución de participantes por vinculación con la UPO.

#### Uso general de las instalaciones.

El 92,2% de los encuestados utiliza las instalaciones de restauración, lo que evidencia la relevancia crítica de estos servicios para la comunidad universitaria (Tabla 19). De ellos, dos tercios de los usuarios (66,1%) utilizan las cafeterías frecuentemente, lo que indica alta dependencia de estos servicios (Tabla 20).

**Tabla 19.** Uso general de las cafeterías en la UPO.

| ¿Utiliza las instalaciones? | Número     | Porcentaje  |
|-----------------------------|------------|-------------|
| SÍ                          | 510        | 92,20%      |
| NO                          | 30         | 5,40%       |
| No contesta                 | 13         | 2,40%       |
| <b>Total</b>                | <b>553</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 20.** Frecuencia de uso de las cafeterías (solo usuarios).

| Frecuencia            | Número     | Porcentaje  |
|-----------------------|------------|-------------|
| Frecuentemente        | 337        | 66,10%      |
| Ocasionalmente        | 173        | 33,90%      |
| <b>Total usuarios</b> | <b>510</b> | <b>100%</b> |

#### **Motivos para NO elegir las cafeterías (No usuarios).**

Entre los 30 encuestados que NO utilizan las instalaciones de restauración, el precio es el factor disuasorio más mencionado (70%), seguido de la calidad (43,3%) (Tabla 21). Este hallazgo es coherente con las valoraciones negativas en relación calidad-precio que se detallan posteriormente.

**Tabla 21.** Motivos declarados para NO utilizar las cafeterías (múltiple respuesta).

| Motivo   | Número | Porcentaje sobre no usuarios |
|----------|--------|------------------------------|
| Precios  | 21     | 70,00%                       |
| Calidad  | 13     | 43,30%                       |
| Atención | 5      | 16,70%                       |
| Limpieza | 2      | 6,70%                        |
| NS/NC    | 5      | 16,70%                       |

#### **Motivos para SÍ elegir las cafeterías (Usuarios)**

Entre los 510 usuarios de las instalaciones la proximidad geográfica domina como razón de uso (97,5%). Apenas un 5,5% menciona precios como motivo favorable y solo un 1,8% la calidad (Tabla 22). Esto indica que el uso responde a necesidad funcional (falta de alternativas cercanas) más que a satisfacción con el servicio.

**Tabla 22.** Motivos declarados para utilizar las cafeterías (múltiple respuesta).

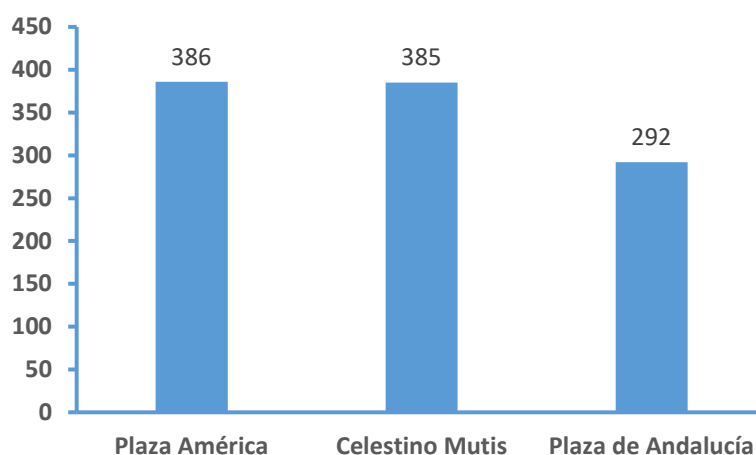
| Motivo                  | Número | Porcentaje sobre usuarios |
|-------------------------|--------|---------------------------|
| Proximidad              | 497    | 97,50%                    |
| Precios                 | 28     | 5,50%                     |
| Relación Calidad/Precio | 17     | 3,30%                     |
| Calidad                 | 9      | 1,80%                     |
| NS/NC                   | 7      | 1,40%                     |

#### Distribución de usuarios por Cafetería

Las cafeterías de Plaza América y Celestino Mutis presentan niveles de uso prácticamente idénticos (aproximadamente 70% de la muestra total), mientras que Plaza de Andalucía tiene un uso menor (52,8%) (Tabla 23, Figura 11). Esto puede deberse a factores de localización, espacio, accesibilidad o percepción de la oferta.

**Tabla 23.** Distribución de usuarios por cafetería

| Cafetería          | Usuarios (Sí) | % sobre total | No usuarios |
|--------------------|---------------|---------------|-------------|
| Plaza América      | 386           | 69,80%        | 124         |
| Celestino Mutis    | 385           | 69,60%        | 125         |
| Plaza de Andalucía | 292           | 52,80%        | 218         |



**Figura 11.** Distribución de usuarios por cafetería.

#### Frecuencia de uso por cafetería.

El uso intensivo (más de 3 veces por semana) oscila entre el 52,7% y el 60%, evidenciando alta dependencia funcional de las instalaciones (Tabla 24).

**Tabla 24.** Frecuencia de uso de las cafeterías de la UPO

|                             | Plaza de América |             | Celestino Mutis |             | Plaza Andalucía |             |
|-----------------------------|------------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|
| Frecuencia                  | Número           | Porcentaje  | Número          | Porcentaje  | Número          | Porcentaje  |
| Más de 3 veces por semana   | 225              | 58,30%      | 231             | 60,00%      | 154             | 52,70%      |
| Menos de 3 veces por semana | 156              | 40,40%      | 149             | 38,70%      | 134             | 45,90%      |
| No contesta                 | 5                | 1,30%       | 5               | 1,30%       | 4               | 1,40%       |
| <b>Total</b>                | <b>386</b>       | <b>100%</b> | <b>385</b>      | <b>100%</b> | <b>292</b>      | <b>100%</b> |

#### **Análisis de satisfacción por cafetería y aspecto.**

La satisfacción global de las cafeterías se halla entre 2,44 y 2,58 sobre 5, lo que representa un nivel medio-bajo. De entre los aspectos tenidos en cuenta, se destaca lo siguiente (Tabla 25, Figura 12):

**Atención del servicio.** Es el aspecto mejor valorado en las tres cafeterías (rango 3,27-3,49), situándose en nivel aceptable. No obstante, no alcanza niveles de excelencia (4,0 o más).

**Limpieza y mantenimiento.** Presenta valoraciones heterogéneas. Las cafeterías del edificio Celestino Mutis (3,44) y de Plaza América (3,29) obtienen puntuaciones aceptables, mientras la de Plaza de Andalucía se sitúa por debajo del 3 (2,91).

**Variedad de opciones.** Todas las cafeterías presentan valoraciones bajas (2,41-2,56), indicando insatisfacción generalizada con la oferta disponible.

**Calidad de los productos.** Las puntuaciones son críticas en las tres instalaciones (2,19-2,32), evidenciando un problema estructural de calidad percibida.

**Opciones para dietas especiales.** Es uno de los aspectos con valoraciones bajas (1,77-2,04), reflejando deficiencia grave en atención a necesidades alimentarias específicas (vegetarianos, veganos, celíacos, intolerancias).

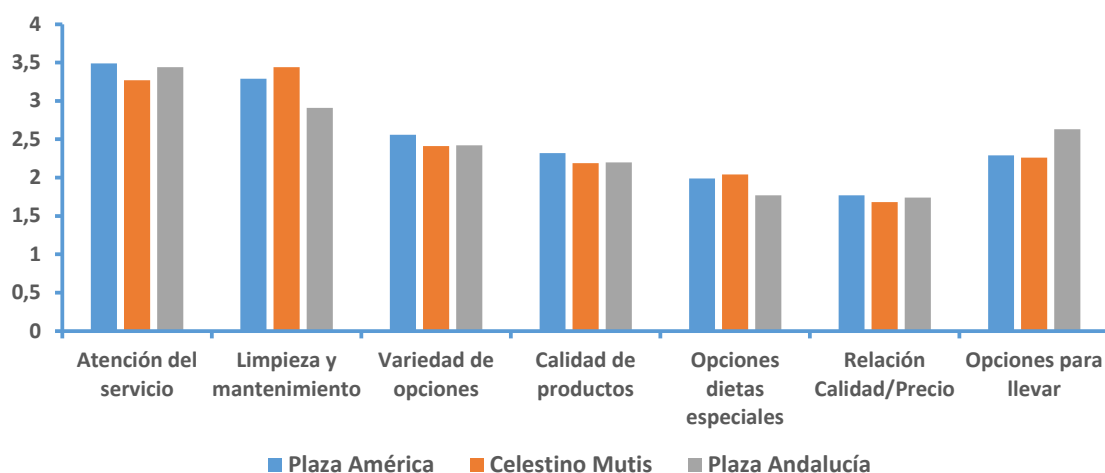
**Relación Calidad/Precio.** Aspecto crítico con las puntuaciones más bajas del estudio (1,68-1,77). Indica percepción generalizada de que los precios son excesivos para la calidad ofrecida.

**Opciones para llevar.** Valoraciones bajas-medias (2,26-2,63), con Plaza de Andalucía ligeramente superior.

Ninguna cafetería supera la puntuación de 3,0 en satisfacción global. Las tres presentan perfiles similares de fortalezas (atención, limpieza) y debilidades (precio, calidad, dietas especiales).

**Tabla 25.** Puntuaciones medias por cafetería y aspecto (escala 0-5).

| Aspecto evaluado           | Plaza América   | Celestino Mutis | Plaza Andalucía |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Atención del servicio      | 3,49<br>(n=380) | 3,27<br>(n=376) | 3,44<br>(n=284) |
| Limpieza y mantenimiento   | 3,29<br>(n=382) | 3,44<br>(n=381) | 2,91<br>(n=283) |
| Variedad de opciones       | 2,56<br>(n=365) | 2,41<br>(n=366) | 2,42<br>(n=276) |
| Calidad de productos       | 2,32<br>(n=375) | 2,19<br>(n=372) | 2,20<br>(n=279) |
| Opciones dietas especiales | 1,99<br>(n=204) | 2,04<br>(n=202) | 1,77<br>(n=152) |
| Relación Calidad/Precio    | 1,77<br>(n=379) | 1,68<br>(n=377) | 1,74<br>(n=283) |
| Opciones para llevar       | 2,29<br>(n=217) | 2,26<br>(n=223) | 2,63<br>(n=198) |
| <b>Media global</b>        | <b>2,58</b>     | <b>2,47</b>     | <b>2,44</b>     |



**Figura 12.** Puntuaciones medias por cafetería y aspecto (escala 0-5).

### Análisis por aspecto específico por sexo (Tabla 26).

En la valoración global no se detecta diferencia por sexo. Las diferencias son mínimas en todos los aspectos críticos (calidad, precio), lo que indica que la insatisfacción con estos elementos es transversal a ambos sexos. Sin embargo, las mujeres valoran mejor los espacios disponibles, mientras que los hombres dan mejor valoración a las opciones para dietas especiales.

**Tabla 26.** Comparativa por sexo de las medias para los aspectos específicos.

| Aspecto                    | Mujer<br>(n=229) | Hombre<br>(n=147) |
|----------------------------|------------------|-------------------|
| Espacios disponibles       | 3,06             | 2,86              |
| Atención del servicio      | 3,36             | 3,47              |
| Limpieza y mantenimiento   | 3,17             | 3,29              |
| Variedad de opciones       | 2,48             | 2,43              |
| Calidad de productos       | 2,25             | 2,23              |
| Opciones dietas especiales | 1,85             | 2,12              |
| Relación Calidad/Precio    | 1,72             | 1,76              |
| Opciones para llevar       | 2,41             | 2,38              |
| <b>Media global</b>        | <b>2,54</b>      | <b>2,57</b>       |

### Análisis por aspecto específico por Colectivo y cafetería (Tabla 27).

**Tabla 27.** Comparativa por colectivo de las medias para los aspectos específicos en cada cafetería.

| Aspecto           | Plaza de América |                        |                 |                   | Celestino Mutis |                        |                 |                   | Plaza de Andalucía |                       |                 |                   |
|-------------------|------------------|------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|
|                   | PDI<br>(N=163)   | Estudiantes<br>(N=110) | PTGAS<br>(N=89) | Invest.<br>(N=15) | PDI<br>(N=159)  | Estudiantes<br>(N=109) | PTGAS<br>(N=92) | Invest.<br>(N=16) | PDI<br>(N=117)     | Estudiantes<br>(N=81) | PTGAS<br>(N=73) | Invest.<br>(N=13) |
| Atención servicio | 3,48             | 3,49                   | 3,45            | 3,64              | 3,29            | 3,27                   | 3,22            | 3,44              | 3,46               | 3,48                  | 3,32            | 3,69              |
| Limpieza          | 3,26             | 3,39                   | 3,17            | 3,71              | 3,49            | 3,42                   | 3,37            | 3,63              | 2,89               | 2,99                  | 2,81            | 3,08              |
| Variedad opciones | 2,33             | 2,79                   | 2,76            | 2,29              | 2,29            | 2,59                   | 2,46            | 2,25              | 2,33               | 2,51                  | 2,52            | 2,31              |
| Calidad productos | 2,2              | 2,75                   | 2,15            | 1,73              | 2,07            | 2,45                   | 2,13            | 2                 | 2,11               | 2,32                  | 2,21            | 2,15              |
| Dietas especiales | 1,93             | 1,92                   | 2,24            | 2,17              | 1,89            | 2,04                   | 2,3             | 1,89              | 1,67               | 1,81                  | 1,92            | 1,67              |
| Relación C/P      | 1,79             | 1,65                   | 1,85            | 1,93              | 1,65            | 1,63                   | 1,78            | 1,88              | 1,72               | 1,68                  | 1,85            | 1,92              |

Para la cafetería de la Plaza América se han observado los siguientes aspectos:

- **Espacios disponibles:** Los estudiantes son los más críticos (2,40), mientras PTGAS e investigadores valoran mejor este aspecto (3,60-3,67).
- **Atención del servicio y Limpieza:** son los aspectos que en general alcanzan mejor puntuación en todos los colectivos.
- **Calidad de productos:** Los estudiantes son los que dan mejores puntuaciones (2,75), mientras que para el resto no alcanza la puntuación de 2,5.
- **Relación Calidad/Precio:** Todos los colectivos la valoran negativamente (1,65-1,93), siendo los estudiantes los más críticos (1,65).

El patrón es similar en la cafetería de Celestino Mutis y de Plaza de Andalucía, siendo la relación calidad-precio crítica en todos los colectivos.

Como conclusión sobre la percepción de la calidad de las cafeterías por colectivo cabe señalar lo siguiente:

- Las diferencias entre colectivos son **moderadas** (rango típico 0,3-0,8 puntos).
- Los **investigadores** tienden a valorar mejor la atención y la limpieza.
- Los **estudiantes** son más benévolo con calidad y variedad.
- La **relación calidad-precio** es crítica para todos los colectivos.

#### Análisis Cualitativo: Comentarios y Sugerencias presentadas en los cuestionarios

Se recogieron 414 comentarios abiertos en la pregunta "¿Qué tipo de mejoras sugeriría para los servicios de cafetería y comida de la UPO?". En la tabla 28 se recoge el número de menciones y porcentaje de los temas recogidos en los comentarios.

**Tabla 28.** Temas mencionados en sugerencias de mejora.

| Tema                  | Nº de Menciones | Porcentaje |
|-----------------------|-----------------|------------|
| Precio/caro/barato    | 248             | 59,90%     |
| Calidad               | 198             | 47,80%     |
| Personal/atención     | 91              | 22,00%     |
| Productos/frescos     | 86              | 20,80%     |
| Menú                  | 74              | 17,90%     |
| Espacio/mesas         | 44              | 10,60%     |
| Variedad              | 41              | 9,90%      |
| Monopolio/competencia | 33              | 8,00%      |
| Rapidez/colas         | 31              | 7,50%      |
| Saludable/dietas      | 26              | 6,30%      |
| Horario               | 10              | 2,40%      |
| Limpieza              | 7               | 1,70%      |

El análisis de contenido revela los siguientes temas prioritarios:

**Demanda principal: Reducción de precios.** Casi 6 de cada 10 comentarios (59,9%) mencionan explícitamente la necesidad de reducir precios. Ejemplos representativos:

- *"Bajar los precios!!! Comer dos días en la upo a la semana me sale a cincuenta pavos al mes sin contar bebidas ni café"*
- *"Precios más bajos junto a una mayor variedad de la comida saludable"*
- *"El precio es elevado para la cantidad que se sirve"*
- *"No es normal que en una universidad pública el precio del menú sea tan elevado"*

**Calidad de productos y preparación.** El 47,8% de los comentarios mencionan problemas de calidad:

- *"Calidad deficiente comparada con otras cafeterías como la de la UGR y precios más altos"*
- *"La calidad de la comida es muy baja. No considero que en la UPO haya una oferta de comida aceptable"*
- *"Mala calidad del café y los productos de cafetería pan, jamón york"*
- *"Calidad de los productos ofertados es pésima"*

**Personal y atención (22,0%):** Menciones sobre trato impersonal, falta de personal en horas punta, necesidad de mayor agilidad.

**Productos frescos (20,8%):** Demanda de ingredientes de mejor calidad, productos locales y de temporada.

**Menú (17,9%) y Variedad del menú (9,9 %):** Necesidad de mayor rotación, evitar repetición de ingredientes entre primero y segundo.

**Espacios (10,6%):** Insuficiencia de mesas y zonas para consumir, especialmente en horas punta.

**Monopolio empresarial.** El 8,0% de comentarios mencionan específicamente el problema del monopolio:

- *"El mayor problema es que todos los servicios de restauración pertenezcan a la misma empresa, lo que permite el monopolio y que pongan precios abusivos"*
- *"No debería haber solo una empresa, no hay competencia y la calidad, cantidades y precios se han resentido"*
- *"Las cafeterías no deberían ser del mismo dueño, así no pondrían esos precios desorbitados"*

**Colas y rapidez (7,5%):** Tiempos de espera excesivos, necesidad de más personal o mejor organización.

**Opciones para dietas especiales.** El 6,3% menciona la necesidad de opciones saludables y para dietas específicas:

- *"Opciones escasas para personas vegetarianas. Compromiso real con las personas con dietas diferentes"*
- *"Mejora de la calidad de los productos. Opciones adecuadas para personas con restricciones alimentarias"*
- *"Más opciones saludables verduras frescas, legumbres, cereales integrales, pescado"*

## Conclusiones

### Diagnóstico general

El bajo porcentaje de participación (aprox. 3.7 % de la comunidad universitaria), determina que los resultados deban ser considerados simplemente como orientativos sin posibilidad de ser tomados como concluyentes.

El análisis de 553 respuestas válidas revela un **nivel de satisfacción medio-bajo** (puntuaciones globales entre 2,44 y 2,58 sobre 5) con los servicios de cafetería y restauración de la Universidad Pablo de Olavide. Aunque el 92,2% de la comunidad universitaria utiliza estas instalaciones, el uso responde fundamentalmente a **necesidad funcional** (proximidad: 97,5%) y no a satisfacción con el servicio.

### Fortalezas identificadas

Entre los aspectos mejor valorados destacan:

- **Atención del servicio:** Mejor aspecto valorado (medias 3,27-3,49), aunque sin alcanzar niveles de excelencia.
- **Limpieza e higiene:** Valoración aceptable en Plaza América (3,29) y Celestino Mutis (3,44), aunque mejorable en Plaza de Andalucía (2,91).
- **Cobertura geográfica:** Las tres cafeterías cubren adecuadamente las necesidades de proximidad del campus.
- **Alta tasa de uso:** El 92,2% utiliza las instalaciones, evidenciando su importancia estratégica.

### Debilidades críticas detectadas

- **Relación Calidad/Precio (1,68-1,77):** Aspecto peor valorado. Percepción generalizada de precios excesivos para la calidad ofrecida. Esta valoración es consistente en todos los colectivos, sexos y cafeterías.
- **Calidad de productos (2,19-2,32):** Insatisfacción con la calidad de alimentos y bebidas ofrecidos.
- **Opciones para dietas especiales (1,77-2,04):** Deficiencia grave en atención a necesidades alimentarias específicas (vegetarianos, veganos, celíacos, intolerancias).
- **Variedad de opciones (2,41-2,56):** Oferta percibida como limitada y poco diversificada.
- **Situación de monopolio:** Mencionada explícitamente en comentarios como factor que permite precios elevados sin competencia.

### Consistencia de los hallazgos

Los resultados son altamente consistentes en todas las dimensiones analizadas:

- Las tres cafeterías presentan perfiles de satisfacción similares.
- Los problemas identificados (precio, calidad) son transversales a sexos, colectivos y cafeterías.
- La insatisfacción con relación a la calidad-precio es universal (1,65-1,93 en todos los segmentos analizados).
- El análisis cuantitativo (valoraciones) y cualitativo (comentarios) convergen en las mismas conclusiones.

### Demandas prioritarias de la comunidad universitaria

Según el análisis de 414 comentarios cualitativos las demandas solicitadas están centradas en los siguientes aspectos:

1. **Reducción de precios (59,9%):** Demanda principal y unánime.
2. **Mejora de calidad (47,8%):** Productos, ingredientes y preparación.
3. **Personal y atención (22,0%):** Más personal en horas punta, mejor trato.
4. **Productos frescos (20,8%):** Ingredientes de mayor calidad, locales y de temporada.
5. **Variedad del menú (17,9%):** Mayor rotación, opciones diversificadas.
6. **Eliminación del monopolio (8,0%):** Introducir competencia entre proveedores.
7. **Opciones saludables y dietas especiales (6,3%):** Atención a vegetarianos, veganos, celíacos.

### Recomendaciones basadas en evidencia

Con base exclusivamente en los datos obtenidos, se presentan las siguientes recomendaciones:

#### Actuaciones inmediatas (prioridad alta)

- **Revisión de precios:** Ajuste a la baja de tarifas para aproximarlas a estándares de otras universidades públicas andaluzas, dado que el 59,9% de comentarios y el 70% de no-usuarios mencionan este factor como crítico.
- **Control de calidad:** Implementación de protocolo de supervisión de calidad de productos (frescura, preparación, presentación), dado que el 47,8% de los comentarios lo mencionan y las valoraciones son consistentemente bajas (2,19-2,32).
- **Ampliación de opciones para dietas especiales:** Dada la valoración crítica (1,77-2,04) y las menciones explícitas en comentarios (6,3%).

#### Actuaciones a medio plazo (prioridad media)

- **Diversificación de proveedores:** Evaluar la introducción de competencia entre empresas para diferentes espacios, dado que el 8,0% menciona el monopolio como problema.

- **Ampliación de variedad del menú:** Rotación semanal, evitar duplicidad de ingredientes entre platos, dada la valoración baja obtenida (2,41-2,56).
- **Refuerzo de personal en horas punta:** Para reducir colas y tiempos de espera (mencionado por 7,5%).
- **Mejora de espacios en Plaza de Andalucía:** Dado que los estudiantes valoran este aspecto especialmente bajo (2,40).

#### **Actuaciones a largo plazo (prioridad baja-media)**

- **Benchmarking con otras universidades:** Comparativa sistemática de precios, calidad y satisfacción con universidades públicas andaluzas.
- **Comisión de seguimiento:** Creación de órgano mixto (universidad-proveedor-usuarios) para monitorización continua.
- **Encuestas periódicas:** Repetición del estudio para evaluar evolución de indicadores.

#### **Valoración final**

Los servicios de cafetería y restauración de la Universidad Pablo de Olavide no alcanzan los estándares de calidad esperados por su comunidad universitaria. Con una satisfacción global media o medio-baja (2,44 - 2,58 sobre 5), y aspectos críticos como la relación calidad-precio en niveles de 1,68-1,77, se evidencia la necesidad de intervención urgente en las áreas identificadas.

El hecho de que el 97,5% de usuarios utilice las instalaciones por proximidad (y solo un 1,8% por calidad) indica que existe una dependencia cautiva que no debe interpretarse como aprobación del servicio. La alta tasa de uso (92,2%) convierte estos servicios en un elemento estratégico para la vida universitaria, lo que hace aún más relevante su mejora.

Las demandas de la comunidad universitaria son claras, consistentes y fundamentadas: precios más ajustados a la realidad de una universidad pública, mejora sustancial de la calidad de productos, mayor variedad y atención a necesidades alimentarias específicas. La convergencia entre datos cuantitativos (valoraciones) y cualitativos (comentarios) otorga alta fiabilidad a estas conclusiones.

#### **II.1.7. 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

Se realiza una 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.

En el presente informe se evalúa la accesibilidad y visibilidad de 9 protocolos implementados en la Universidad Pablo de Olavide (UPO), agrupados en cuatro áreas estratégicas: Igualdad y Convivencia, Gestión Laboral y Administrativa, Institucionales y de Servicio, y Salud y Prevención.

Los protocolos han sido evaluados, según la accesibilidad en las páginas webs de las áreas y la disponibilidad de la información en:

Adecuadas. El acceso es directo desde los buscadores de la universidad y de internet, así como desde las páginas de los servicios que los gestionan.

Parcialmente adecuadas. El acceso es posible a través de buscadores, pero presenta complejidad en el acceso desde las páginas web de la universidad.

Deficientes. El acceso no es posible por no existir enlaces directos o no encontrarse operativos.

## Resultados

El análisis revela una accesibilidad adecuada con alguna disfunción en las áreas evaluadas. Mientras algunos protocolos gozan de buena visibilidad en buscadores y sitios web institucionales, otros presentan problemas de localización y navegación interna.

### Área 1: Protocolos de Igualdad y Convivencia

1.1 Protocolo para la prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo, orientación e identidad sexual y/o expresión de género de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO 7/2025, 28 de julio de 2025).

Descripción: Mecanismos para prevenir, detectar y resolver situaciones de acoso sexual, orientación e identidad sexual o expresión de género.

Evaluación: ADECUADA

- Accesible a través del buscador de la página UPO (aparece en primer lugar en Google).
- Existe enlace directo a la página de protocolos de la Oficina para la Igualdad.
- Contiene enlaces al protocolo actualizado (BUPO 7/2025, 28 de julio de 2025) y referencias a versiones obsoletas y al Protocolo de resolución de conflictos en materia de acoso laboral.

Recomendación: Eliminar referencias a versiones obsoletas para evitar confusiones en usuarios.

1.2 Protocolo para el cambio de nombre e identidad sexual y/o de género de las personas trans e intersexuales en la Universidad Pablo de Olavide (2024).

Descripción: Procedimiento para personas trans e intersexuales que deseen adecuar su nombre y género en la documentación universitaria.

Evaluación: PARCIALMENTE ADECUADA – DIFICULTAD LOCALIZACIÓN

- Accesible a través del buscador de la página Oficina para la Igualdad de la UPO y Google sin dificultad.
- Problema: No es fácil su localización mediante la página web de la Oficina para la Igualdad, órgano responsable de su tramitación. No se encuentra en ningún índice.

Recomendación: Mejorar referencias y enlaces al protocolo en sus canales de comunicación oficial.

### 1.3 Normas de Convivencia (BUPO 10/2023, 14 de diciembre de 2023).

Descripción: Incluye el protocolo de mediación para la resolución de conflictos entre miembros de la comunidad universitaria.

Evaluación: ADECUADA

- Localización clara en el sitio web: Normativa Universitaria → Estatutos y Normas Generales.
- Accesible mediante buscador de la página UPO.
- Enlace disponible en búsqueda de Google.
- Navegación intuitiva y fácil acceso.

Recomendación: Mantener la estructura actual como modelo de buena práctica.

## **Área 2: Protocolos de Gestión Laboral y Administrativa**

### 2.1 Protocolo de Resolución de Conflictos en Materia de Acoso Laboral (BUPO 7/2013, 16 de junio de 2013).

Descripción: Procedimiento específico para tratar situaciones de conflicto profesional dentro del entorno de trabajo.

Evaluación: ADECUADA

- Localización clara en el sitio web: Normativa Universitaria → Normativa Administración y Servicios / Normativa Profesorado.
- Accesible mediante buscador de la página UPO.
- Disponible a través de Google.
- Estructura lógica de navegación.

Recomendación: Considerar una segunda ruta de acceso desde la sección de Recursos Humanos para mayor visibilidad.

## **Área 3: Protocolos Institucionales y de Servicio**

### 3.1 Protocolo de Seguridad de la Información

Descripción: Conjunto de normas para el manejo seguro de datos y sistemas informáticos en la universidad.

Evaluación: DEFICIENTE - ENLACES NO OPERATIVOS

- Accesible a través de Google desde la página de normativa general de la UPO
- Problemas:
  - o Enlaces no funcionan a distintas partes del documento.

o Redirecciones fallidas desde la página del Área de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

o Los enlaces internos para navegar secciones específicas no están operativos.

Recomendación:

- Auditoría técnica completa de los enlaces.
- Crear estructura de acceso directo al documento completo.

#### **Área 4: Salud y Prevención**

##### **4.1 Plan de Prevención de Riesgos Laborales (BUPO 1/2018, 30 de enero de 2018)**

Descripción: Marco integrador de la prevención en toda la estructura universitaria que incluye:

- Evaluación de Riesgos.
- Vigilancia de la Salud (campaña de reconocimientos médicos prevista para febrero 2026).
- Plan de Autoprotección.

Evaluación: PARCIALMENTE ADECUADA - ACCESO INDIRECTO Y LIMITADO

- Accesible a través de enlace en la página del Servicio de Prevención y Riesgos Laborales.
- Limitación: El enlace apunta a una publicación del BUPO (Boletín de la UPO) con múltiples documentos. Es preciso el uso de usuario y contraseña para acceder a la publicación del BUPO.
- Complejidad innecesaria para localizar el documento específico.

Recomendación: Establecer enlace directo al documento PRL en lugar de remitir a una publicación colectiva del BUPO.

##### **4.2 Normas de Seguridad e Higiene Específicas**

Descripción: Protocolos detallados para:

- Seguridad en Laboratorios.
- Higiene Industrial.
- Ergonomía y Psicosociología.

Evaluación: ADECUADA

- Accesibles mediante enlace en la página del Servicio de Prevención y Riesgos Laborales.

Recomendación: Mantener la estructura actual como modelo de buena práctica.

##### **4.3 Procedimientos de Gestión Operativa**

Descripción. Incluye:

- Gestión de Accidentes e Incidentes.
- Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
- Equipos de Protección Individual (EPI).

Evaluación: ADECUADA

- Accesibles mediante enlace en la página del Servicio de Prevención y Riesgos Laborales.

Recomendación: Mantener la estructura actual como modelo de buena práctica.

#### 4.4 Marco Normativo Interno.

Descripción. Incluye:

- Reglamento del Comité de Seguridad y Salud.
- Política de Seguridad y Salud.

Evaluación: ADECUADA

Recomendación: Mantener la estructura actual como modelo de buena práctica.

Resumen de resultados

En la tabla 28 se resume el número de protocolos evaluados por cada área, así como la evaluación de accesibilidad.

**Tabla 28.** Número de protocolos analizados por cada nivel de evaluación.

| Área                             | Protocolos evaluados | Adecuados | Parcialmente Adecuados | Deficientes |
|----------------------------------|----------------------|-----------|------------------------|-------------|
| Igualdad y Convivencia           | 3                    | 2         | 1                      | 0           |
| Gestión Laboral y Administrativa | 1                    | 1         | 0                      | 0           |
| Institucionales y Servicios      | 1                    | 0         | 0                      | 1           |
| Salud y Prevención               | 4                    | 3         | 1                      | 0           |
| <b>Total</b>                     | <b>9</b>             | <b>6</b>  | <b>2</b>               | <b>1</b>    |

#### Conclusiones y recomendaciones

La Universidad Pablo de Olavide presenta un marco normativo robusto y bien documentado, sin embargo, la accesibilidad a estos protocolos es mejorable. Mientras algunos como las Normas de Convivencia y el Protocolo de Acoso Laboral cuentan con buena visibilidad, otros presentan barreras significativas para su localización y consulta.

El principal desafío radica no en la existencia de protocolos, sino en su visibilidad y accesibilidad organizacional. La mayoría de problemas identificados son de naturaleza técnica y administrativa más que de contenido.

Del total de protocolos analizados el acceso a la información en las respectivas páginas webs es adecuado en 6 de los casos, en 2 es parcialmente adecuado y en 1 se considera deficiente.

De los resultados obtenidos se puede concluir y hacer las siguientes sugerencias:

1. Protocolo de Identidad Sexual: Mejorar la visibilidad en la web.
2. Protocolo de Seguridad de la Información: Hay enlaces rotos y acceso disfuncional que precisan de su revisión.
3. Plan de Prevención de Riesgos Laborales: Acceso indirecto a través de la publicación del BUPO en lugar de enlaces directos. Se considera la necesidad de establecer un enlace directo más accesible. Eliminar la necesidad de acceso a través de usuario y contraseña.

4. Eliminación de referencias a versiones obsoletas en Protocolos de Igualdad para evitar confusiones en las personas usuarias.

5. Mayor difusión de algunos protocolos a través de servicios relacionados.

En algunas situaciones, el acceso a parte de estos protocolos está protegido por claves “usuario/contraseña”, al menos la primera vez que se accede a ellos. Esto implica que solo pueden ser accesibles desde la Intranet de la Universidad. Dado que solo se da en algunos de los protocolos, se recomienda que el criterio de acceso a todos los protocolos de la universidad sea el mismo, de forma que todos puedan ser accesibles tanto desde la intranet como desde las redes externas a la universidad.

### **II.1.8. 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**

- Se han propuesto al Área de Formación e Innovación 2 acciones formativas:

“Conceptos básicos en protección de datos y su aplicación a la gestión académica”. Seminario dirigido al personal docente e investigador (PDI) que será impartido, con una duración de 3 horas, por D. José Paz Blanco, Delegado de Protección de Datos de la Universidad de Cádiz. Este seminario fue impartido en 2024, procediéndose a su impartición de nuevo debido a la aceptación que hubo en la primera edición.

Los temas tratados en el seminario versarán 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), con una duración de 3 horas, por D. José Paz Blanco, Delegado de Protección de Datos de la Universidad de Cádiz. Este seminario fue impartido en 2024, procediéndose a su impartición de nuevo debido a la aceptación que hubo en la primera edición.

Los temas a tratar en el seminario versarán 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.

- Los miembros de la Inspección de Servicios han asistido y participado en durante 2025 en el curso titulado: *Tolerancia cero y respuesta integral: la gestión del acoso en la Universidad y claves para la derivación judicial*, organizado por la Delegación del Rector para la Igualdad de Género, con la gestión de la Oficina para la Igualdad de la UPO; celebrado el 1 de diciembre de 2025, con una duración de 2 horas.

- Además, el personal de la Inspección de Servicios ha asistido a las siguientes jornadas organizadas por otras universidades:

*XV Encuentro Andaluz de Inspecciones de Servicios*; celebrado en Cádiz del 3 a 4 de abril de 2025.

*XXV Jornada anual de Inspecciones de Servicios en las Universidades* celebrada en Murcia del 23 al 25 de octubre de 2025.

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

### **II.2.1. Actuaciones realizadas por hechos desempeñados por la comunidad universitaria**

En virtud del artículo 43 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU), y el artículo 11 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de

Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, modificado por acuerdo de 29 de noviembre de 2024 del Consejo de Gobierno de la Universidad Pablo de Olavide, se asigna a la Inspección de Servicios la función de velar por el correcto funcionamiento de los servicios que presta la institución universitaria de acuerdo con las leyes y normas que los rigen, y, en el marco de la legislación aplicable en la materia, las funciones de incoación e instrucción de los expedientes informativos y/o disciplinarios que afecten a miembros de la comunidad universitaria.

En el ejercicio de las competencias atribuidas a la Inspección de Servicios, durante 2025 ha intervenido en un total de 21 acciones, las cuales han llevado al archivo o a la incoación de expedientes informativos y/o disciplinarios. Las acciones realizadas son agrupadas en los siguientes apartados:

#### II.2.1A. Gestión de actuaciones por hechos realizados por estudiantes de la UPO.

Durante 2025 el personal de la inspección de servicios ha intervenido en la instrucción y elaboración de 11 expedientes informativos y 4 disciplinarios a estudiantes de la UPO. Un expediente informativo se halla aún en fase de elaboración del informe (Tabla 29).

**Tabla 29.** Resumen, en número de los expedientes e informes realizados durante 2025.

|             | Exp. Informativos |            | Exp. Disciplinarios |            | Informes carácter reservados |            | TOTAL |
|-------------|-------------------|------------|---------------------|------------|------------------------------|------------|-------|
|             | Finalizados       | En trámite | Finalizados         | En trámite | Finalizados                  | En trámite |       |
| Estudiantes | 10                | 1          | 4                   | -          | -                            | -          | 15    |
| PDI         | 1                 | 1          | -                   | -          | 3                            | -          | 5     |
| PTGAS       | 1                 | -          | -                   | -          | -                            | -          | 1     |
| TOTAL       | 12                | 2          | 4                   | 0          | 3                            | 0          | 21    |

#### II.2.1B. Gestión de actuaciones por hechos realizados por personal docente e investigador (PDI) de la UPO.

Durante 2025 la Inspección de servicios ha intervenido en 5 actuaciones (Tabla 29). 3 llevaron a la elaboración de informes de carácter reservado, hallándose actualmente archivados y en 2 se ha incoado el expediente informativo, de los cuales 1 está aún en trámite.

#### II.2.1C. Gestión de actuaciones por hechos realizados por Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) de la UPO.

Durante 2025 la Inspección de servicios ha incoado un expediente informativo debido a hechos producidos por Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios. Tras la emisión de medidas de corrección y mejora de los servicios, el expediente se halla cerrado y archivado (Tabla 29).

#### Evaluación de los resultados y conclusiones

Como indicadores del rendimiento de la Inspección de Servicios en la tramitación de los expedientes, se ha considerado lo siguiente:

Número de expedientes informativos/disciplinarios tramitados. Recoge el total de expedientes iniciados en el año de referencia, y se encuentren finalizados a 31 de diciembre o en tramitación.

Tiempo medio de finalización de los expedientes (días). Recoge la media aritmética de los días transcurridos desde la entrada en el registro de la Inspección de Servicios de las quejas, denuncias, o escritos que motiven las actuaciones de la Inspección, hasta su finalización con la

correspondiente propuesta de archivo, apertura de expediente informativo o propuesta de apertura de expediente disciplinario o sanción si procede.

A partir de este indicador se obtiene un subindicador de rendimiento calculado sobre el plazo máximo que la Inspección de Servicios fija para la resolución de los expedientes administrativos que tramita. El plazo que fija la ley para algunos procedimientos como máximo es de 6 meses. Plazo que la inspección ha adoptado como máximo para otro tipo de procedimientos (información reservada, expedientes informativos, etc.), en los que la ley no fija plazo máximo.

El número de expedientes tramitados en el ejercicio 2025 ha sido de 21, de los cuales 19 se hallan finalizados (Tablas 29 y 30).

El valor tiempo medio de demora de los expedientes en el ejercicio 2025 ha sido de 28 días, calculado sobre 19 expedientes, dado que 2 expedientes se encontraban sin finalizar a fecha de cálculo del indicador (Tabla 30).

El indicador de rendimiento calculado sobre el plazo máximo fijado por la Inspección de Servicios para la resolución de los expedientes administrativos que tramita, se establece como el porcentaje medio del plazo consumido por la inspección de servicios en la tramitación de los expedientes sobre el plazo máximo establecido de 6 meses. En base a ello, en el año 2025 este porcentaje ha sido del 15,56 %, esto es, los expedientes tramitados se han finalizado como media, consumiendo menos de un 20% del plazo máximo disponible para ello.

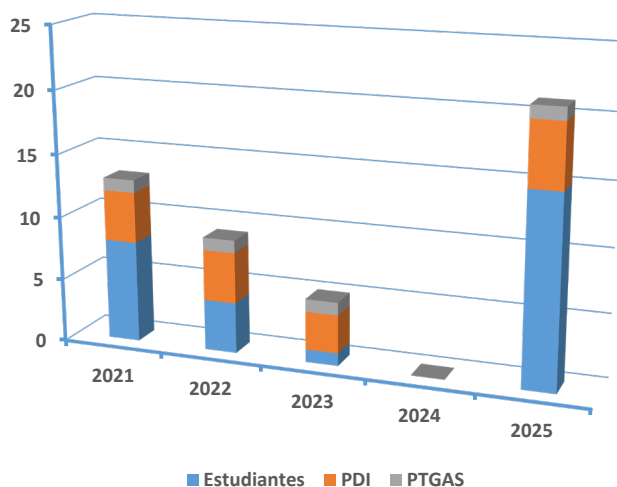
**Tabla 30.** Indicadores de resultados en la tramitación de expedientes.

|                                                       |               |
|-------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Nº Expedientes</b>                                 | <b>21</b>     |
| <b>Exp. Informativos</b>                              | <b>14</b>     |
| <b>Exp. Disciplinarios</b>                            | <b>4</b>      |
| <b>Otros</b>                                          | <b>3</b>      |
| <b>Nº Exp. tramitados</b>                             | <b>19</b>     |
| <b>Nº Exp. en tramitación</b>                         | <b>2</b>      |
| <b>Demora media (días)</b>                            | <b>28</b>     |
| <b>% medio de cumplimiento total (sobre 180 días)</b> | <b>15,56%</b> |

En la Figura 13 y tablas 31 se representan en número los expedientes instruidos por la inspección de servicios durante el periodo de 2021 a 2025. En ellos se observa un notable incremento de instrucciones realizadas en 2025. Consideramos que este aumento se debe, además de por un mayor nivel de conocimiento de las actividades de la Inspección de servicios por la comunidad universitaria, por los cambios legislativos producidos tras la aprobación de la LOSU, con la adscripción de las funciones de incoación e instrucción a la Unidad de Inspección de servicios.

**Tabla 31.** Número de expedientes instruidos por la IS durante los años 2021 a 2025 a estudiantes, PDI y PTGAS de la UPO.

|                    | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> | <b>2024</b> | <b>2025</b> |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Estudiantes</b> | <b>8</b>    | <b>4</b>    | <b>1</b>    | <b>0</b>    | <b>15</b>   |
| <b>PDI</b>         | <b>4</b>    | <b>4</b>    | <b>3</b>    | <b>0</b>    | <b>5</b>    |
| <b>PTGAS</b>       | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>0</b>    | <b>1</b>    |
| <b>TOTAL</b>       | <b>13</b>   | <b>9</b>    | <b>5</b>    | <b>0</b>    | <b>21</b>   |



**Figura 13.** Expedientes instruidos por la IS durante los años 2021 a 2025 a estudiantes, PDI y Administración de la UPO.

## II.2.2. Elaboración de la memoria sobre las actuaciones de la Inspección de Servicios para el Sistema de garantía en la calidad de los servicios

La Universidad Pablo de Olavide se ha dotado de una herramienta informática (MARCO), para organizar de forma eficiente los servicios y procedimientos que desarrolla el personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) de la Universidad Pablo de Olavide, con el objetivo de contribuir a la mejora continua de los procesos y a la prestación de un servicio de calidad orientado a las personas usuarias.

En esta herramienta se define la estructura de las Áreas y Unidades de la administración universitaria en cuanto a Servicios, Procedimientos, Tareas, Competencias, Indicadores, Evaluación y condiciones para la prestación del servicio mediante Teletrabajo.

La Inspección de Servicios quedaba fuera anteriormente del uso de la mencionada herramienta dada su estructura y composición de personal asignado. Con los cambios en la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU), que define a la Inspección de Servicios como una “Unidad Básica”, de la universidad, y de la obligación que su dirección sea atribuida a personal técnico, de gestión y de administración y servicios, cabe aplicarle idénticas obligaciones que al resto de las unidades administrativas y técnicas en cuanto a los principios de gestión para el aseguramiento de la calidad en los servicios que se prestan.

Durante 2025 se han establecido los diferentes criterios y definiciones para cada elemento que compone el sistema de gestión de la herramienta MARCO. Así se han Definido dos Servicios, un procedimiento asociado a cada servicio que se presta, tareas que se realizan en cada uno de los procedimientos e indicadores para medir los resultados que se obtengan en la ejecución de los mismos. La memoria será enviada a Gerencia para su inclusión en la Memoria general de la Universidad.

## ANEXO I

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAFETERÍA Y RESTAURACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

**1. Sexo. \***

☐ ☐ ☐ ☐  
Mujer      Hombre      Otro      Sin respuesta

**2. Indique su franja de edad.**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
Menor de 18 años    Entre 18 y 25    Entre 26 y 40    Entre 40 y 54    55 o más    Sin respuesta

**3. Vinculación con la UPO \***

☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
PDI      PTGAS      Estudiante      Investigador/a      Otra

**4. ¿Utiliza las instalaciones de restauración de la UPO? \***

☐ ☐ ☐  
Si      No      No contesta  
(NC)

**5. ¿Cuál es su principal motivo para NO elegir las cafeterías de la UPO?**

Puede marcar varias respuestas.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
Precios      Calidad      Limpieza      Atención      NS/NC...

**6. ¿Con que frecuencia utiliza las cafeterías de la UPO? \***

☐ ☐  
Frecuentemente      Ocasionalmente

**7. ¿Cuál es su principal motivo para elegir las cafeterías de la UPO en lugar de opciones externas (proximidad, precios, calidad, ...)? Puede marcar varias respuestas.**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
Proximidad    Precios      Calidad      Relación      NS/NC...  
Calidad/precio

**8. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿Considera que hay suficientes espacios para sentarte a consumir la comida/bebida adquirida en las instalaciones de restauración?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
0    1    2    3    4    5    NS/NC

**9. ¿Ha experimentado algún tipo de incidente como usuario/a del servicio de restauración de la UPO vinculado a la ejecución del propio servicio (personal, calidad de los productos, etc.)? En caso afirmativo descríballo brevemente**

☐ ☐ ☐  
SI      NO      NC

**10. ¿Qué tipo de mejoras sugeriría para los servicios de cafetería y comida de la UPO?**

**Cafetería de la Plaza América**

**11. Utiliza las instalaciones de la cafetería de la Plaza América? \***

☐ ☐  
**SI NO**

**12. ¿Con qué frecuencia utiliza las instalaciones de la cafetería de la Plaza América? \***

☐ ☐ ☐  
Más de 3 Menos de 3 No contesta (NC)  
veces por veces por  
semana semana

**13. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo calificaría la atención del servicio?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
0 1 2 3 4 5 NS/NC

**14. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo calificaría la limpieza y mantenimiento de las áreas de comida (mesas de comedor, zona de terraza, barra, )?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
0 1 2 3 4 5 NS/NC

**15. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo evalúa la variedad de opciones de alimentos disponibles?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
0 1 2 3 4 5 NS/NC

**16. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo evalúa la calidad de los productos ofrecidos?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
0 1 2 3 4 5 NS/NC

**17. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿Considera que la cafetería ofrece opciones adecuadas para personas con restricciones alimentarias o dietas especiales?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
0 1 2 3 4 5 NS/NC

**18. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿Cómo califica la relación Calidad/Precio?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
0 1 2 3 4 5 NS/NC

**19. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿considera suficientes las opciones de comida ofrecidas para llevar?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐  
0 1 2 3 4 5 NS/NC

**20. En el caso que disfrute del “Bono comedor” de la UPO, de 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿considera adecuada la cantidad y calidad de alimento ofrecido por la cafetería?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

### **Cafetería del edificio Celestino Mutis**

**21. Utiliza las instalaciones de la cafetería del edificio Celestino Mutis? \***

☐ ☐

SI NO

**22. ¿Con qué frecuencia utiliza las instalaciones de la cafetería del edificio Celestino Mutis?\***

☐ ☐ ☐ ☐

Más de 3 veces por semana Menos de 3 veces por semana Nunca No contesta (NC)

**23. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo calificaría la atención del servicio?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**24. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo calificaría la limpieza y mantenimiento de las áreas de comida (mesas de comedor, zona de terraza, barra, )?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**25. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo evalúa la variedad de opciones de alimentos disponibles?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**26. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo evalúa la calidad de los productos ofrecidos?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**27. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿Considera que la cafetería ofrece opciones adecuadas para personas con restricciones alimentarias o dietas especiales?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**28. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿Cómo califica la relación Calidad/Precio?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**29. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿considera suficientes las opciones de comida ofrecidas para llevar?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**30. En el caso que disfrute del “Bono comedor” de la UPO, de 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿considera adecuada la cantidad y calidad de alimento ofrecido por la cafetería?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

### Cafetería de la Plaza de Andalucía

**31. Utiliza las instalaciones de la cafetería de la Plaza de Andalucía? \***

☐ ☐

SI NO

**32. ¿Con qué frecuencia utiliza las instalaciones de la cafetería de la Plaza de Andalucía? \***

☐ ☐ ☐ ☐

|                           |                             |       |                  |
|---------------------------|-----------------------------|-------|------------------|
| Más de 3 veces por semana | Menos de 3 veces por semana | Nunca | No contesta (NC) |
|---------------------------|-----------------------------|-------|------------------|

**33. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo calificaría la atención del servicio?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**34. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo calificaría la limpieza y mantenimiento de las áreas de comida (mesas de comedor, zona de terraza, barra, )?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**35. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo evalúa la variedad de opciones de alimentos disponibles?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**36. De 0 a 5 (donde 0 es muy mala y 5 es muy buena) ¿cómo evalúa la calidad de los productos ofrecidos?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**37. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿Considera que la cafetería ofrece opciones adecuadas para personas con restricciones alimentarias o dietas especiales?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**38. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿Cómo califica la relación Calidad/Precio?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**39. De 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿considera suficientes las opciones de comida ofrecidas para llevar?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC

**40. En el caso que disfrute del “Bono comedor” de la UPO, de 0 a 5 (donde 0 es nada y 5 es el máximo) ¿consideras adecuada la cantidad y calidad de alimento ofrecido por la cafetería?**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 NS/NC