

Plan Anual de Actuaciones de la Inspección de Servicios

**Universidad Pablo de Olavide
2026**

I. Motivos y principios que inspiran el Plan

El artículo 16 del Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre el régimen del profesorado universitario dispone la creación de un Servicio de Inspección en la Universidad. En virtud de lo cual, los artículos 164 y 165 de los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide (Decreto 298/2003, de 21 de octubre, publicado en el BOE núm. 306, de 23 de diciembre de 2003) establecen la instauración de la Inspección de Servicios.

Según queda reflejado en el artículo 43, punto 1, de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU) las Universidades contarán con Unidades básicas entre las que se incluye la Inspección de Servicios. En el punto 6 del citado artículo se especifica que la inspección de servicios *“(t)endrá por función velar por el correcto funcionamiento de los servicios que presta la institución universitaria de acuerdo con las leyes y normas que los rigen. Asimismo, en el marco de la legislación aplicable en la materia, tendrá las funciones de incoación e instrucción de los expedientes disciplinarios que afecten a miembros de la comunidad universitaria.*

La dirección de este servicio será atribuida a personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la universidad con los requisitos de titulación necesarios para el desempeño de las funciones que dicha inspección tiene encomendados.

La inspección de servicios actuará motu proprio, a instancia de los distintos órganos de Gobierno de la universidad o tras denuncia escrita interpuesta por algún miembro de la comunidad universitaria”.

En base a lo indicado anteriormente, la Universidad Pablo de Olavide ha procedido a la modificación parcial del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO núm. 13/2024).

El objetivo fundamental del Servicio de Inspección es alcanzar un modelo de funcionamiento coordinado, transparente y eficiente, orientado a dar respuesta a las necesidades de los diferentes colectivos universitarios y mostrar un compromiso de servicio público a la sociedad. Para el cumplimiento de sus fines, la Inspección de Servicios actuará con total independencia respecto de las autoridades, Centros, Departamentos, Institutos, Servicios, Unidades, y otras estructuras, así como de cualesquiera órganos unipersonales o colegiados de Gobierno y del personal de administración y servicios, docente e investigador.

El artículo 46 n) de la LOSU señala, entre las funciones del Consejo de Gobierno, “(a)probar la normativa de funcionamiento de la inspección de servicios y los procedimientos de rendición de cuentas anuales de la misma”. En este sentido, el artículo 27 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, dispone que su actuación se basará en el Plan Anual de Inspección, elaborado por la Inspección y aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta del Rector o Rectora.

Independientemente de las actuaciones de carácter ordinario detalladas en el Plan Anual, la Inspección de Servicios realizará actuaciones de carácter extraordinario como consecuencia de las denuncias, quejas o sugerencias que se puedan plantear durante el ejercicio en relación con el anormal funcionamiento de los servicios (artículo 28 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios).

II. Objetivos y Líneas de actuación para 2026

En cumplimiento del principio de planificación (artículo 27 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios) al que queda sujeta la Inspección de Servicios se detallan, a continuación, las actividades ordinarias a desarrollar durante el ejercicio.

Los objetivos para 2026 y la metodología a seguir en cada uno de ellos se resumen en el siguiente cuadro:

OBJETIVOS	METODOLOGÍA
1. Difundir y mejorar el conocimiento de la comunidad universitaria de las funciones y competencias atribuidas a la Inspección de Servicios (IS).	- Mantener actualizada la información de la web de la IS, en colaboración con el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC).
2. Colaboración y asistencia a Órganos de gobierno, gestión y representación de la Universidad.	- Realización de reuniones con responsables de las áreas implicadas. - Participación en la adaptación de normativas vinculadas con las competencias de la IS.
3. Verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de la docencia.	- Con anterioridad a la implementación del objetivo se informará a los Centros y a la Comunidad Universitaria del inicio de las visitas. - Se realizarán visitas a los edificios destinados a la impartición de docencia de Grados, según lo asignado en el Plan de Organización Docente. - En caso de detección de incidencias, se solicitará información al profesorado implicado, a través del personal responsable de los Centros. - Elaboración de un informe final de la visita, con los resultados obtenidos tras la valoración de las incidencias.
4. Supervisión del grado de resolución de las incidencias y reclamaciones recibidas a través de los buzones IRSF.	- Solicitud de información al área con competencias en Calidad de los buzones incluidos en el sistema de IRSF durante 2026. - Elaboración de un informe tras el análisis de los datos disponibles.

5. Supervisión del grado de resolución de los servicios a través de TIKa	- Solicitud de información al área con competencias en la gestión de los TIKa durante 2026. - Elaboración de un informe tras el análisis de los datos disponibles.
6. Estudio del nivel de publicidad y transparencia de la Universidad, mediante la verificación del registro de los datos del PDI en el Portal de Profesorado.	- Control del cumplimiento de la publicidad en el Portal del Profesorado. - Elaboración de informe sobre el nivel de información aportada. - Solicitud de incorporación de los datos a los profesores, a través de los responsables de los Departamentos.
7. Formación del personal adscrito a los servicios y a la Inspección de Servicios.	- Búsqueda y propuesta de realización de cursos y/o seminarios de formación en temas relacionados con el ámbito universitario. - Participación en las Jornadas y reuniones de Inspectores de Servicio que se celebren durante el año.

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

Introducción:

La implantación de la Unidad de Inspección de Servicios en la Universidad Pablo de Olavide conlleva la implementación de tareas de control, seguimiento, evaluación y mejora de los servicios que ofrece nuestra Universidad. Por ello, una de las primeras actuaciones que debe abordarse es la realización de un plan de divulgación de las competencias y funciones atribuidas a la Inspección de Servicios. Con el fin de mejorar la percepción de la Inspección de Servicios, es preciso hacer visible la información necesaria sobre la naturaleza, objetivos, reglamento y forma de actuación de la Inspección de Servicios y crear una vía de comunicación por la que poder obtener información para la identificación de disfunciones y la búsqueda de posibles soluciones.

Objetivo:

Continuar con la mejora de la percepción de la Inspección de Servicios.

Metodología:

Actualización y ampliación de los contenidos de la página web de la Unidad de Inspección de Servicios en colaboración con el Centro de Informática y Comunicaciones. **Periodo de realización:**

Dado que esta actuación tiene un carácter de continuidad su realización se prolongará durante todo el año 2026.

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 IS de la Universidad Pablo de Olavide, la Unidad de 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.

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.

Metodología:

El desarrollo de esta acción se llevará a cabo fundamentalmente a través de la realización de reuniones de los miembros de la Inspección de Servicios y las Áreas implicadas. Con este objetivo se pretende, además, colaborar en la adaptación de normativa motivada por la entrada en vigor de la Ley de Convivencia y la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU) y que puedan presentar relación con las actividades de la Inspección de Servicios.

Periodo de realización:

Se extenderá durante 2026.

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, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios) 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. Este punto es debido a la necesidad de disponer de medidas de control horario de asistencia a las actividades docentes del profesorado.

Objetivo:

Verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de la docencia. Los resultados que se obtengan servirán a los Centros en la supervisión del cumplimiento de la docencia que pudiera realizarse internamente por estos.

Metodología:

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

- Con anterioridad a la implementación de la verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente en la impartición de EBs, EPDs y ADs, se informará a los Centros y a la Comunidad Universitaria del inicio de las visitas.
- La Inspección de Servicios realizará visitas a los edificios en los que se imparta docencia de grado, con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades docentes del profesorado, según lo asignado en el Plan de Organización Docente y en los Calendarios semanales de las asignaturas.
- A partir de la información disponible en Universitat XXI para cada edificio y fecha seleccionada, se llevarán a cabo visitas, durante varios días, en las franjas horarias en las que hubiera docencia.
- En los casos en los que se detectaran incidencias debido a la falta de coincidencia entre la información disponible y la ocupación de las aulas, éstas se presentarán a los/las responsables de los Centros para que soliciten al profesorado la correspondiente información y/o justificación, enviando copia de las alegaciones que se presenten a la Inspección de Servicios.

- Tras la valoración de las incidencias se elaborará un informe final.

Periodo de realización:

Las visitas se realizarán durante los periodos lectivos de 2026. La idea de este objetivo es que tenga carácter plurianual, de modo que su inclusión en los planes de actuación sirva de apoyo a la verificación del cumplimiento del Plan de Organización Docente.

4. Supervisión 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 donde se conozcan los números reales sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se reciben en la comunidad universitaria.

Objetivo:

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).

Metodología:

Para verificar el grado de resolución de las incidencias y reclamaciones se solicitará información de las IRSF al área con competencias en Calidad en 2026. Con ello, se elaborarán informes sobre el nivel de resolución de las peticiones y conocimiento del número real de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas.

El objetivo perseguido con la presente actuación representa la continuación de los propuestos y desarrollados desde 2022 a 2025. Al constituir la continuación de un objetivo de años anteriores, se obtendrán datos que servirán para ir disponiendo de información temporal del grado de resolución de las IRSF, que facilite la realización de las actuaciones oportunas en caso

necesario.

Periodo de realización:

Debido a que la información debe recoger todos las IRSF que se reciban en el año, el análisis de los datos y realización de esta acción se producirá al finalizar 2026.

5. Supervisión del grado de resolución de los servicios a través de TIKa.

Introducción:

Como se recoge en el punto 4 del presente Plan de actuaciones, son de interés los informes de control que permitan hacer un seguimiento de la calidad de los servicios prestados por la Universidad. El Sistema de atención telemática TIKa es la herramienta de solicitud de servicios empleado para canalizar aquellas incidencias, consultas o solicitudes ordinarias, que no inicien procedimientos administrativos conforme a los efectos previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta herramienta está dirigida a facilitar al usuario la creación de nuevas solicitudes y proporcionar información del estado de las mismas.

Una medida de la eficacia de este sistema y, por ende, de la unidad o área a la que son dirigidos, es mediante el control del tiempo de resolución de los tickets desde su apertura, con la solicitud por parte del usuario, hasta el cierre desde el área competente en la resolución del servicio.

Objetivo:

Supervisión del grado de resolución de los tickets recibidos a través del Gestor de consultas, solicitudes e incidencias por tickets de la Universidad Pablo de Olavide recibidas en las áreas incluidas.

Metodología:

Se solicitará información de los TIKa recibidos en 2026 al CIC. Con ello, se elaborarán informes sobre el nivel de efectividad en la resolución de los tickets presentados, teniendo en cuenta el

número de tickets enviados a las áreas y el tiempo de resolución.

Periodo de realización:

Debido a que la información incluirá los tickets recibidos en el año, el análisis de los datos y realización de esta acción se producirá al finalizar 2026.

6. Estudio del nivel de publicidad y transparencia de la Universidad, mediante la verificación del registro de los datos del PDI en el Portal de Profesorado.

Introducción:

El Portal de Transparencia de la Universidad Pablo de Olavide (www.upo.es/transparencia) tiene como objetivo facilitar la información acerca de la gestión llevada a cabo en la Universidad, reuniendo indicadores, resultados y datos sobre la Universidad Pablo de Olavide publicados en sus distintos sitios web.

La información acerca del perfil académico del profesorado está disponible en el Portal de Profesorado (www.upo.es/profesorado), el cual ofrece información sobre la actividad docente de grado y postgrado del claustro además de una ficha personal con el perfil académico y datos de contacto con el profesorado de la Universidad Pablo de Olavide. Esta información es importante para mantener una comunicación efectiva entre los miembros de la comunidad universitaria y desde fuera de ella.

De entre los indicadores incluidos en el Plan de Actuaciones de la Inspección de Servicios en 2022 estuvo el estudio del nivel de publicidad de los datos del PDI en el Portal de Profesorado. Después de transcurridos 5 años, se considera el interés de realizar una revisión y actualización de los datos disponibles.

Objetivo:

Revisar y actualizar la información sobre el grado de publicidad de los datos incluidos en el Portal del Profesorado de la UPO.

Metodología:

Se explorará el registro del número de teléfono de contacto y correo electrónico, el despacho en el que se pueda localizar al profesorado y al horario de tutorías.

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

Periodo de realización:

Se estima que en el primer semestre de 2026 se obtenga un informe preliminar sobre la información disponible y el informe final se elabore al finalizar 2026.

7. 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 docente e investigador (PDI) y/o al Personal técnico, de gestión, administración y servicios (PTGAS).

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.

Además, se prevé la participación del personal de la Inspección de Servicios en encuentros y jornadas organizadas por otras universidades dirigidas a las Inspecciones de Servicios.

Periodo de realización:

Esta actuación se prolongará durante 2026.