



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

# Inspección de Servicios de la Universidad de Málaga

Enrique Caro Guerra

Director Inspección de Servicios

Málaga, 22 de mayo de 2015

# Contenidos de la presentación

- Inspección de Servicios
- Actividades:
  - Actuaciones inspectoras PAS
  - Actuaciones inspectoras actividad docente
  - Otras Actuaciones: Quejas/Reclamaciones e Incidencias Actas
  - Extraordinarias: Informes y Actuaciones de carácter disciplinario
  - Organización Jornadas de Inspección de Servicios
- Conclusiones y aspectos a mejorar

# Inspección de Servicios

- Normativa:
  - Plan de actuaciones de la Inspección de Servicios de la Universidad de Málaga del curso 2014/2015 (aprobado en Consejo de Gobierno 27/10/2014)
  - Reglamento de la Inspección de Servicios (aprobado modificación en Consejo de Gobierno 22/12/2014)
- Personal del Servicio y organización:
  - Director de la Inspección de Servicios
  - Subdirector de la Inspección de Servicios
  - Jefe de Servicio de la Inspección de Servicios
  - Administrativa Secretaria de cargo

# Actuaciones Inspectoras PAS: Protocolo de actuación

- Orden de servicio enviada a los Centro seleccionados
- Ejecución de la orden de servicios:
  - Planificación previa y preparación de documentación
  - Realización de la visita
  - Elaboración de los informes provisionales y definitivos
- Protocolo de las visitas a los Centros/Servicios UMA
  - Aviso previo al Decano/Director del Centro o Servicio
  - Presentación del actuario al Responsable del Centro
  - Actuaciones para verificar la actividad administrativa
  - Elaboración y firma de las correspondientes actas

# Actuaciones Inspectoras PAS: Incidencias

- Incidencias Actividad administrativa: Ausencia del empleado público de su puesto de trabajo en el momento de realizar la visita.
  - Verificación de la situación laboral.
  - Ausencias no justificadas: Solicitud información sobre la incidencia a través del Decano/Director del Centro .
  - Evaluación información recibida y propuesta adopción de medidas.
  - Elaboración de Informe definitivo.

# Actuaciones Inspectoras PAS

## Visitas Inspección:

•Resultados Curso 14/15 a fecha 20/05/15

•Desde la creación del Servicio se han visitado todos los Centros, al menos una vez.

	Actuaciones / Visita (curso 2014/2015)		
Centro	Actuac.	Incid.	Cumplim.
1	27	0	100%
2	14	0	100%
3	24	0	100%
4	12	0	100%
5	19	0	100%
6	41	0	100%
7	16	0	100%
8	37	0	100%
9	29	0	100%
10	3	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

# Actuaciones Inspectoras PAS

Se están realizando actuaciones preparatorias y de planificación para el desarrollo de los objetivos 4º y 5º del Plan de Actuación para el curso 2014-2015 con alcance de al menos de dos Unidades Funcionales. A tales efectos, los objetivos anteriormente indicados y en lo referente al PAS son:

## – **Objetivo 4º:**

- Verificar los procesos de la evaluación de la productividad del personal de administración y servicios.

## – **Objetivo 5º:**

- Verificar la evaluación de los planes de mejora establecidos por los servicios universitarios, así como el cumplimiento de los compromisos incluidos en las Cartas de Servicios.

# Inspección de la Actividad Docente:

- Revisión de la Programación Docente - PROA
- Visitas de Inspección Servicios a los Centros:
  - Planificación.
  - Actuaciones.
  - Informes.
  - Resultados.
- Tareas colaterales

# Revisión Programación Docente

- Revisión parcial del PROA:
  - Revisión guías docentes, horarios, aulas, asignación, capacidad/carga, ...
  - Dificultad cruzar datos (Informes rígidos).
  - Complejidad del protocolo de cambios.
  - Horarios de tutorías.
- Información Incompleta o errónea:
  - Horarios de clases y tutoría, asignación docente, Información master, ...
  - Carga docente: Exceso carga, reparto irregular.
  - Organización docente: Carga excesiva artificial
- Concordancia DOPLA-PROA-Web: Documentos Convergentes
  - Planificación Grupos Actividades – Horarios publicados por el Centro

# Visitas Inspección: Planificación

- Condicionantes:
  - Fecha de aprobación del Plan de Actuación.
  - Visita anual a los 18 centros, al menos una vez.
  - Disponibilidad del personal.
  - Elegir destinos, compensando fechas.
  - Periodo de actividad docente ordinaria
- Plan de Trabajo exhaustivo e incremental:
  - Un día completo en dos Centros si comparten edificio.
  - GG en 2013, GR en 2014, Máster en 2015, ...
- Histórico de incidencias.

# Visitas Inspección: Actuaciones

- Procedimiento de actuación similar al curso anterior.
  - Aviso al Decano/Director del Centro el día antes.
  - Verificar la realización de la actividad docente en GG, GR y Máster, junto al responsable del Centro, y sin interrumpir la actividad docente, salvo aclaraciones.
- Visitas en el primer y en el segundo cuatrimestre.
- Colaboración de la dirección del Centro
  - Facilitar las actuaciones durante la visita
  - Resolver in situ las incidencias.
- Elaboración de actas, consensuada con la dirección del Centro, que incluyen el detalle de la visita y las Incidencias.

# Visitas Inspección: Informes

- Informe provisional al Centro
  - Incidencias no resueltas durante la visita
    - [AD] - Actividad docente: Sin actividad docente y sin que conste cambio en la programación.
    - [PD] - Programación docente: Concordancia PAA-Web-Real. Asignación Docente en PROA de grupos ficticios
  - Tasas de cumplimiento
- Alegaciones:
  - Periodo de alegaciones por escrito: Centro-Departamento-Profesor
  - Control de que se reciban todas las alegaciones.
  - Verificación de la subsanación de errores.
- Informes Definitivos
  - **Todas las incidencias de los cursos anteriores han sido resueltas**

Centro	Actua 2013	Actua 2014	Actua 2015	Inc.PD 2015	1-%PD 2015	Inc.AD 2015	1-%AD 2015	1-%AD 2014	1-%AD 2013
1	32	87	95	0	100 %	1	99 %	100 %	100 %
2	68	156	110	0	100 %	0	100 %	100 %	100 %
3	94	133	205	9	96%	4	98%	99%	100%
4	110	283	228	21	91 %	19	92 %	87 %	90 %
5	51	118	132	5	96 %	4	97 %	90 %	94 %
6	62	99	115	3	97 %	3	97 %	99 %	98 %
7	30	113	88	0	100 %	10	89 %	89 %	100 %
8	59	157	133	0	100 %	3	98 %	74 %	98 %
9	71	66	68	1	99 %	4	94 %	96 %	99 %
10	31	24	112	7	94 %	0	100 %	96 %	100 %
11	80	127	39	1	97 %	0	100 %	99 %	89 %
12	20	34	131	1	99 %	0	100 %	100 %	100 %
13	17	26	23	0	100 %	0	100 %	96 %	100 %
14	10	36	40	0	100 %	1	98 %	100 %	100 %
15	195	104	121	0	100 %	11	91 %	92 %	92 %
16	31	60	78	7	91 %	8	90 %	95 %	97 %
17	36	68	86	0	100 %	3	97 %	93 %	97 %
18	33	44	38	0	100 %	2	95 %	91 %	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>1030</b>	<b>1735</b>	<b>1842</b>	<b>55</b>	<b>97 %</b>	<b>73</b>	<b>96 %</b>	<b>92.5 %</b>	<b>95.7 %</b>

# Visitas Inspección: Tareas Colaterales

- Apoyo a la dirección de los Centros:
  - Corregir errores y faltas: horarios, web institucional, ...
  - Compartir experiencias entre Centros: Organización docencia y gestión.
  - Conocer la realidad del Centro: aulas vacías, cambios aulas, alumnos/grupo
  - Toma de decisiones que implican al profesorado
- Detectar necesidades y reivindicar soluciones
  - Protocolos: Solicitud de licencias, enfermedad de corta duración, ...
  - Sistema Automático de Control Presencial
  - Necesidad de mejorar la aplicación PROA para todos los perfiles
  - Gestión de espacios y optimización de recursos

# Visitas Inspección:

## Resultados Generales a 20/05/15

	2012 / 2013	2013 / 2014	2014 / 2015
Num. Centros	18	18	18
Num. Actuaciones	1030	1735	1842
Incidencias A.D.	44 (4.3%)	130 (7.5%)	73 (4.0%)
Incidencias P.D.	---	---	55 (3.0%)
Incid. Resueltas	100 %	100 %	---

Curso 2012/2013 – Actividad docente en GG

Curso 2013/2014 – Actividad docente en GG y GR

Curso 2014/2015 – Actividad docente en GG, GR y Máster

# Actuaciones extraordinarias: Quejas/Reclamaciones

- Recibidas: 9
- Finalizadas: 8
- En trámite: 1

Se aprecia que algunas quejas o reclamaciones recibidas no corresponden su resolución a esta Inspección de Servicios, toda vez que deben ser atendidas y finalizadas por el servicio competente por razón de la materia.

# Actuaciones extraordinarias: Incidencias Actas

AÑO	Reclamaciones	Centros	Actas
2012	4	3	22
2013	9	4	78
2014	10 *	4	39
2015	7 *	4	34
TOTAL	30		173

- Se reciben las reclamaciones de los mismos Centros. ¿y el resto?
- Reclamaciones realizadas directamente por los estudiantes a este Servicio.
- Reclamaciones enviadas a Secretaría General en vez de a la Inspección.

\* Desde junio de 2014 se han abierto 13 expedientes de Reclamaciones de Actas, correspondiente a 5 Centros y a un total de 55 actas pendientes de entregar y/o firmar.

# Actuaciones extraordinarias: Informes

- Informe sobre la gestión administrativa:
  - 1 informe sobre canon Residencia de Estudiantes
- Otros informes :
  - 2 Informes encargados por la Rectora.
  - 2 Informes solicitados por la Asesoría Jurídica.

# Actuaciones extraordinarias en materia disciplinaria

- Expedientes de información reservada: 1
  - 1 expediente concluido, con propuesta de incoación de dos expedientes disciplinarios.
- Expedientes disciplinarios: 4
  - 2 expedientes suspendidos pendientes de las correspondientes resoluciones judiciales firmes.
  - 2 expedientes en trámite.

# Jornadas Inspección de Servicios

Los pasados días 17 y 18 de marzo se celebró en la Universidad de Málaga el VII Encuentro de Inspecciones de Servicio de las Universidades Públicas de Andalucía, Canarias y Murcia.

Entre otros aspectos se alcanzaron las siguientes conclusiones:

- Creación Inspecciones de Servicios en universidades sin este Servicio.
- Dotación de Planes de Actuación anuales.
- Supervisión y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones del personal universitario.
- Coordinación entre las Inspecciones de Servicios de distintas universidades.
- Crear grupos de trabajo o subcomisiones en las sectoriales de la CRUE y resto de conferencias de ámbito autonómico, para la coordinación de estos Servicios de Inspección.

# Conclusiones

- Se tienen las siguientes percepciones:
  - CENTROS/SERVICIOS:
    - Colaboración y Satisfacción con el Servicio de Inspección.
  - PERSONAL:
    - Conciencia de la necesidad de existencia del Servicio.
    - Cambio de actitud y costumbres.
  - DOCENCIA:
    - Mejora en la organización de los Centros.
- Quejas o sugerencias:
  - La Inspección de los Servicios de la Universidad de Málaga no debe de asumir funciones equivalentes a la de un buzón de quejas o sugerencias, ya que en su momento, la Vicegerencia de Organización y Mejora de esta Universidad implantó a nivel general un procedimiento al respecto.

# Aspectos a mejorar

- **CENTROS:**
  - Implantar un sistema automatizado de control presencial del profesorado en la actividad docente.
  - El número de incidencias en la entrega de actas no reflejan la realidad porque algunos centros no cumplen el procedimiento.
- **DOCENCIA:**
  - Mejorar la aplicación PROA: Generación de Informes
  - Flexibilizar los procedimientos de cambios en PROA
- **PERSONAL:**
  - Potenciar la implicación de todos los empleados públicos y estamentos de la UMA en un mejor desempeño de sus tareas para contribuir a la consecución de los objetivos de calidad y excelencia de esta Universidad.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

# Inspección de Servicios de la Universidad de Málaga

Enrique Caro Guerra

Director Inspección de Servicios

Málaga, 22 de mayo de 2015