



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

**MEMORIA CORRESPONDIENTE
AL CURSO ACADÉMICO 2015/2016**

Diciembre, 2016

El Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga aprobó en su día la creación de la Inspección de Servicios como un órgano, dependiente del Rector, al servicio de la comunidad universitaria que tiene como misión principal la de “garantizar la supervisión del funcionamiento de los servicios universitarios” teniendo como fin último la mejora del servicio público de la educación superior. También ha de colaborar en el ejercicio de la Potestad Disciplinaria reservada por las leyes al Rector.

La Inspección de Servicios de la Universidad de Málaga se rige por su actual Reglamento, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 22 de diciembre de 2014, en el que se establece, entre otras cuestiones, que El Director de la Inspección de Servicios presentará al Rector, en los tres primeros meses del curso académico, una Memoria comprensiva de las actuaciones llevadas a cabo por la Inspección de Servicios en el curso académico anterior. También rendirá cuentas anualmente ante el Claustro y el Consejo Social de la Universidad de Málaga.

Las actividades de la Inspección de Servicios están regidas por un Plan de Actuaciones que, anualmente, refleja las previstas para cada curso académico, en coherencia con sus competencias. Las actuaciones pueden tener carácter ordinario o extraordinario (Artículo 15). Son actuaciones ordinarias:

a) las que se realicen en cumplimiento del Plan de Actuaciones.

b) Las actuaciones singulares que, de oficio o como consecuencia de denuncias o quejas, relativas al funcionamiento de los servicios universitarios, la Inspección de Servicios considere oportuno llevar a cabo.

Por su parte, son actuaciones extraordinarias las que se lleven a cabo por orden expresa del Rector.

El Plan del Actuaciones para el curso 15/16 fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga en sesión de 25/06/2015.

PERSONAL DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

Al final del periodo de referencia del presente informe, la Inspección de Servicios contaba con los siguientes efectivos:

- Director de la Inspección de Servicios.
- Subdirector de la Inspección de Servicios.
- Jefe de Servicio de la Inspección de Servicios.
- Administrativa Secretaria de cargo.

de ellos, sólo los tres primeros desempeñan funciones inspectoras propiamente dichas. Sin embargo, conviene destacar que durante 5 meses (de octubre a marzo) en el curso 15/16, la Inspección de Servicios vino funcionando solamente con dos personas al producirse la vacante en el administrativo de cargo y al asumir el Subdirector temporalmente la Dirección en funciones tras la incorporación del anterior Director al organigrama del Gobierno de Andalucía.

ACTUACIONES INSPECTORAS EN EL PAS

Se detallan a continuación cómo ha sido el protocolo de actuación en relación con los puntos del Plan de Actuaciones que verifican el cumplimiento de las obligaciones del Personal de Administración y Servicios , el tipo de incidencias más frecuentes que se han producido y un cuadro resumen del número de las actuaciones realizadas y del resultado de las mismas.

A) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

- Orden de servicio enviada a los Centros seleccionados
- Ejecución de la orden de servicio:
 - 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

B) RESULTADO DE LAS ACTUACIONES

El siguiente cuadro resume las actuaciones inspectoras al PAS, debiéndose hacer aquí constar que aunque el número de Centros y Servicios es muy superior al de las visitas que se suelen realizar en un curso académico, desde la creación de la Inspección de Servicios se han visitado al menos una vez todos los Centros de la Universidad de Málaga en lo relativo a este apartado.

ACTUACIONES INSPECTORAS AL PAS			
		2014/15	2015/16
Centros visitados	Total	10	8
Actuaciones / visita	Total de visitas	222	240
	Incidencias	0	0
	Cumplimiento (en %)	100%	100%
Unidades Funcionales	Total	0	0

Como hecho relevante, indicar que no ha habido incidencias sin resolver por lo que el cumplimiento verificado en las actuaciones es del 100%.

INSPECCIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Esta actividad desarrolla los objetivos 1, 2, 3 y 6 del Plan de Actuaciones para el curso 15/16 y se concreta en:

- A) TRABAJO PREVIO DE DESPACHO/ORDENADOR: La revisión de la Programación Docente, donde los documentos básicos de trabajo son el POD y el PROA.
- B) TRABAJO DE CAMPO: Visitas de Inspección a los Centros
- C) TRABAJOS COLATERALES que surgen de las propias visitas y que tienen una gran importancia en la mejora de los procesos y la organización docente.

Se desarrollan estos epígrafes a continuación.

A) REVISIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DOCENTE

En lo concerniente a la revisión de la programación docente, tal y como se encontraba consignada en la aplicación informática PROA, se ha llevado a cabo un análisis de los siguientes aspectos de la misma, con los resultados que se indican:

- Horarios de tutorías.

Revisión Horarios Tutorías PROA 2º semestre		
	2014/15	2015/16
Departamentos revisados	86 (Todos)	71 (Todos)
Incidencias	24	18

- Revisión guías docentes, horarios, aulas, asignación, capacidad/carga, etc..
En este punto se ha advertido la presencia de información incompleta, especialmente en el caso de algunos Másteres Oficiales, y discordancias entre los Grupos de Actividad planificados en PROA y los propios horarios publicados por el Centro.

B) VISITAS DE INSPECCIÓN

Se han llevado a cabo bajo los siguientes parámetros en cuanto a planificación de las mismas, su realización efectiva (protocolo) y los resultados finales alcanzados (informes).

VISITAS DE INSPECCIÓN: PLANIFICACIÓN

- **Condicionantes:**
 - Dotación de personal de la Inspección de Servicios (Se han visitado 13 de 18 centros).
 - Elección de Centros, compensando fechas con respecto a actuaciones de cursos precedentes.
 - Visitas en periodo de actividad docente ordinaria.
 - Se han excluido los centros que estaban siendo objeto de varios procesos de Acreditación de sus títulos de Grado.

- **Plan de Trabajo exhaustivo e incremental:**
 - Un día completo en dos Centros, si comparten edificio.
 - Curso 2012/2013 – Actividad docente en GG (Grupo Grande)
 - Curso 2013/2014 – Actividad docente en GG y GR (Grupo Reducido)
 - Cursos 2014/2015/2016 – Actividad docente en GG, GR y Máster

- **Histórico de incidencias.** Con el fin de detectar reincidencias futuras.

VISITAS DE INSPECCIÓN: PROTOCOLO

- Procedimiento de actuación similar a cursos anteriores, lo que supone:
 - Generación de Listados de Actuaciones.
 - Aviso al Decano/Director del Centro el día anterior a la visita.
 - Verificación de la realización de la actividad docente en GG, GR y Máster, junto al responsable del Centro, y sin interrumpir la actividad docente, salvo aclaraciones.

- Colaboración de la dirección del Centro
 - Resolución “in situ” de incidencias.
 - Facilitar las actuaciones durante la visita.

- Elaboración de actas, consensuada con la dirección del Centro, que incluyen el detalle de la visita y las incidencias.

VISITAS DE 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

La siguiente tabla resume el resultado de las tareas de inspección de la actividad académica desplegadas en el curso 15/16. El resultado global del proceso debe ser valorado positivamente por cuanto todas las incidencias producidas en las visitas han quedado satisfactoriamente resueltas y, además, por la tendencia a la baja en los porcentajes de incidencias registradas en las visitas, tanto de uno como de otro tipo.

VISITAS DE INSPECCIÓN: RESUMEN DE RESULTADOS FINALES

Curso	12 / 13	13 / 14	14 / 15	15 / 16
Num. Centros	18	18	18	13
Num. Actuaciones	1030	1735	1842	1106
Incidencias AD	44(4.3%)	130(7.5%)	73 (4.0%)	32 (3.2%)
Incidencias PD	---	---	55 (3.0%)	5 (0.5%)
Incidencias Resueltas	100 %	100 %	100 %	100 %

VISITAS DE INSPECCIÓN: TAREAS COLATERALES

Las tareas colaterales que surgen como consecuencia de la realización de las visitas a los Centros por parte del personal de la IS se pueden clasificar en los siguientes ítems:

- Apoyo a la dirección de los Centros en:
 - Corregir errores o carencias: horarios, web institucional, ...
 - Compartir experiencias entre Centros
 - Conocer la realidad del propio Centro: aulas vacías, cambios aulas, alumnos/grupo
 - Toma de decisiones en Centros a partir de experiencias frente a la Inspección de Servicios.
- 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

OTRAS ACTUACIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS

La siguiente tabla recoge el resumen de las actuaciones llevadas a cabo por la Inspección de Servicios en el curso académico 15/16, al margen del correspondiente Plan de Actuaciones. En dicho curso académico no se ha concluido ningún expediente disciplinario, si bien los dos Informes remitidos al Rector al final del periodo de referencia de esta memoria contemplaban aspectos disciplinarios, uno relacionado con un incidente en un examen y otro con la acumulación inusual de reclamaciones de estudiantes al desempeño docente de un profesor.

ACTUACIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS			
		2014/15	2015/16
Materia disciplinaria	Expedientes disciplinarios	4	0
	Expedientes de información reservada	1	0
Informes	Sobre gestión administrativa	1	0
	Otros informes	4	1
	Rector	4	2
	Secretaría General	0	2
Quejas / Reclamaciones	Recibidas	9	11
Incidencias sobre Actas	Centros que reclaman	5	3
	Actas pendientes de entregar/firmar	55	38

En cuanto a las incidencias sobre entrega de Actas, hay que indicar que la mera intervención de la Inspección de Servicios ha resuelto, como en cursos anteriores, todas las reclamaciones. También que éstas se han concentrado en tres Centros, que son los que suelen aplicar literalmente lo previsto en el POD en cuanto a la comunicación a la Secretaría General de esas incidencias, y a través de ésta a la Inspección de Servicios. Esto

no quiere decir que en otros Centros no existan problemas de este tipo, más bien que suelen gestionar los retrasos de forma autónoma y por tanto son resueltas en el ámbito del Centro.

OTRAS ACTIVIDADES

- Asistencia a XV Jornadas de Inspección de Servicios en las Universidades (Sevilla, Noviembre 2015).
- Asistencia Reunión preparatoria de las XVI Jornadas de las Inspecciones de Servicios de las Universidades (Alcalá de Henares, Junio 2016).
- Mejoras en la gestión documental de la IS.
- Realización de múltiples propuestas cara a la mejora del funcionamiento de Centros, Departamentos y Servicios.
- Actuaciones de mejora en la visibilidad, el conocimiento y el reconocimiento de la Inspección de Servicios por parte de la comunidad universitaria.

CONCLUSIONES

Como principales conclusiones de toda la actividad desplegada en el pasado curso académico, se hará referencia a cómo se piensa que se percibe la Inspección de Servicios en la Universidad de Málaga y se señalarán, de forma genérica, algunos aspectos que podrían mejorarse desde el punto de vista de la actividad inspectora para el futuro. Así:

- Se tienen las siguientes percepciones:
 - Alto grado de colaboración de Centros/Servicios con la Inspección de Servicios en la UMA.
 - Cambio de actitud hacia la Inspección de Servicios en el seno de la Institución.
 - Alta capacidad de incidir desde la Inspección de Servicios en la mejora en la organización de los Centros a través de sus informes y propuestas.
- Se pueden señalar algunos aspectos a mejorar cara a la actividad de la IS:

- Consideración de sistemas de control presencial del profesorado.
- Mejorar los programas de gestión (PROA, Alfil, ...).
- Adaptación de los procedimientos a las nuevas exigencias de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En Málaga, a cinco de diciembre de 2016.

El Director
de la Inspección de Servicios

J. Joaquín Quirante Sánchez

El Subdirector
de la Inspección de Servicios

Sixto Sánchez Merino