



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| uma.es

Memoria de la Inspección de Servicios de la Universidad de Málaga Curso 2023-2024

Claustro Universitario, 17 de Julio de 2025

DELEGACIÓN DEL RECTOR PARA LA INSPECCIÓN

Contenido de la presentación

❖ **Inspección de Servicios:**

- Marco Legal
- La Inspección de Servicios en el periodo de referencia

❖ **Actividades llevadas a cabo:**

- Actuaciones inspectoras sobre la actividad docente (PDI)
- Actuaciones inspectoras en la actividad de gestión y administración (PTGAS)
- Revisión de la Programación Docente
- Organización del XIV Encuentro Andaluz de Inspecciones de Servicios (Málaga, marzo de 2024)
- Otras actuaciones

❖ **Recomendaciones, conclusiones y perspectivas futuras**

La Inspección de Servicios

□ Marco legal

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Estatutos de la Universidad de Málaga
- Reglamento de la Inspección de Servicios (actualizado en julio de 2021)
- Plan de actuaciones de la Inspección de Servicios para el curso 2023/24
- Reglamento 2/2023, de la Universidad de Málaga, sobre normas de convivencia universitaria

La Inspección de Servicios

Desde septiembre 2023 a enero 2024

- Director de la Inspección de Servicios.
- Subdirector de la Inspección de Servicios.
- Jefatura de Sección.
- Unidad Técnica de Gestión.
- Puesto Base. Administrativo
- Secretaria de Cargo

Desde enero 2024 a septiembre 2024

- Delegado del rector para la Coordinación de los Servicios y la Inspección.
- Subdelegado del rector para la Coordinación de los Servicios y la Inspección.
- Jefatura de Sección.
- Unidad Técnica de Gestión.
- Puesto Base. Administrativo
- Secretaria de Cargo

Escenarios de Actuación de la Inspección de Servicios

- Actuaciones inspectoras en el PDI: actividad académica presencial.
- Actuaciones inspectoras en el PTGAS: actividad presencial.
- Actuaciones en la programación docente.
- Actuaciones extraordinarias (no planificadas).
- Actividad en materia disciplinaria.
- Coordinación de la Comisión Antifraude en relación a los fondos del PRTR.
- Coordinación de las actuaciones en materia de Convivencia Universitaria.

Actuaciones en el PDI: Actividad académica presencial

Protocolo en visitas de inspección

☐ Planificación

- ❖ Plan de Trabajo exhaustivo: Listados de Actuaciones objeto de inspección.
- ❖ Elaboración de las órdenes de inspección y acreditaciones del personal
- ❖ Condicionantes:
 - ✓ Elegir destinos, equilibrando fechas, períodos académicos y Centros
 - ✓ Periodo de actividad docente ordinaria.
- ❖ Comunicación al Decano/Director del Centro, el día anterior a la visita.

☐ Visita

- ❖ **Actuaciones:** Verificar el desarrollo de la actividad docente en GG y GR, en Grados y Másteres, acompañado de responsables del Centro, sin interrumpir la actividad docente.
- ❖ Elaboración de las **órdenes de inspección y acreditaciones del personal.**
- ❖ Elaboración de actas que reflejen el detalle de la visita y las incidencias registradas.
- ❖ Confección del **Acta** con período de alegaciones a los Centros
- ❖ Firma de Acta

Actuaciones en el PDI: Actividad académica presencial

Informes en visitas de inspección

- ❑ **Informe provisional al centro, con mención expresa a periodo de alegaciones**
 - ❖ Incidencias no resueltas en la visita de inspección:
 - ✓ [AD] – **Incidencias en la actividad docente:** Sin actividad docente y sin que conste cambio en la programación.
 - ✓ [PD] – **Incidencias en la programación docente:** Discordancia de los resultados de las actuaciones con la información en PROA o en los horarios en Web
- ❑ **Informes definitivos**
 - ❖ Requerimientos y/o sugerencias a los Centros.

Actuaciones en el PDI: Actividad académica presencial

Resumen de Resultados

Curso	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Centros	5	17	17	5	17	25	26	25
Actuaciones	599	1912	2137	458	312	1290	1174	823
Incidencias AD	9 %	7 %	6 %	5 %	3,8 %	8 %	6 %	4,3 %
Incidencias PD	5 %	3 %	10 %	1 %	2,5 %	2,6 %	2,5 %	0,6 %
In. resueltas	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

El descenso en el número de actuaciones viene determinado por las elecciones celebradas en diciembre de 2023 y la transición en la IS tras los nombramientos en febrero de 2024

Actuaciones inspectoras en el PTGAS

Protocolo de actuación

- ❖ Comunicación del inicio de actuaciones a los responsables.
- ❖ Orden de Servicio.
- ❖ Ejecución de la Orden de Servicio:
 - Planificación previa y preparación de documentación
 - Realización de la visita
 - Elaboración de actas
 - Elaboración de informes
- ❖ Protocolo de las visitas a los Centros o Servicios
 - Presentación y acreditación del persona al responsable del Centro/Servicio
 - Verificación de la presencialidad en el puesto de trabajo
 - Elaboración y firma de las correspondientes actas
 - Elaboración de informes

Actuaciones inspectoras en el PTGAS

Resumen de Resultados

Controles de presencialidad del PTGAS								
Visita a Centros / Servicios		17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Centro/Servicio	Total	13	36	23	20	27	31	36
Actuaciones	Realizadas	91	476	61	310	334	509	307
Actuaciones	Incidencias	0	0	1	0	1	0	0
Actuaciones	Cumplimiento	100%	100%	98.3%	100%	99.8%	100%	100%

El descenso en el número de actuaciones viene determinado por las elecciones celebradas en diciembre de 2023 y la transición en la IS tras los nombramientos en febrero de 2024. Para poder cumplir con el Plan de Actuación, se optó por reducir el número de actuaciones para poder visitar todos los Centros.

Actuaciones la Programación Docente

Protocolo de actuación

- Revisión de la información obrante en PROA
 - ❖ Revisión guías docentes, horarios, aulas, asignación docente y grupos.
Condicionantes:
 - ✓ Se realiza en la planificación y en las visitas de inspección.
 - ❖ Revisión de los horarios de tutorías en la totalidad de Departamentos
 - ✓ Se revisan las tutorías de los dos semestres.
 - ✓ Se realizan dos revisiones en cada semestre
 - La segunda se realiza tras comunicar incidencias y periodo para subsanarlas

Actuaciones sobre la Programación Docente: Tutorías en PROA

Resultados

REVISIÓN DE HORARIOS DE TUTORÍA EN PROA								
Revisión Horarios Tutorías PROA		17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Dptos. Revisados	Total	142	79	70	142	142	142	142
Incidencias	Horario incompleto	39	30	21	28	39	20	28
Resolución incidencias	Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80,29%

- Principales deficiencias encontradas:
 - Elevado número de incidencias por no cumplimentar el horario de tutorías en PROA
 - No disminuye el número de incidencias en la publicación en PROA de las tutorías.

Actuaciones en materia de convivencia universitaria

GESTIÓN DEL CANAL DE CONVIVENCIA			
Total denuncias	PDI	PTGAS	ALUMNADO
15	8	1	5

** 5 de las denuncias presentadas derivaron en procedimientos en materia disciplinaria*

Actuaciones en materia de convivencia universitaria

Constitución de la Comisión de Convivencia

- ❑ Se realizaron labores tendentes a la constitución de la Comisión de Convivencia pero, al celebrarse en 2024 nuevas elecciones a Claustro y de miembros de esta Comisión, la misma no llegó a constituirse.

Asistencia a Sectorial CRUE Comisiones de Convivencia

- ❑ Se asistió a las diferentes reuniones del Pleno CRUE sobre Comisiones de Convivencia y a las reuniones de las Comisiones de Convivencia de la Universidades Andaluzas.

Asesoramiento consultivo a Centros y Departamentos en materia de Convivencia Universitaria

- ❑ Se ha realizado una labor consultiva en materia de aplicación de las normas de convivencia a Centros y Departamento sobre protocolos de actuación, régimen disciplinario del estudiantado y medios adecuados de resolución.

Actuaciones en materia disciplinaria

	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Exped. Disciplinarios	1	3	2	1	2	4	2
Exped. Información Reservada	1	2	2	—	1	0	10
Exped. Extraordinarios							4
Denuncias							11
Quejas Reclamaciones	18	11	21	20	16	19	17
Consultas							22

* La tabla va referida a expedientes iniciados en el curso 2023/24

Detalle de actuaciones

Expedientes

- Informativos (10)
- Extraordinarios (4)

Denuncias y Quejas/reclamaciones

- Denuncias (11)
- Quejas/reclamaciones (17)

Consultas

- Consultas (22): Las consultas pueden requerir la elaboración de informes o dictámenes en aplicación de las competencias de la IS.

Otras actuaciones (1)

Iniciativas conjuntas con el Comité de Garantías del Código Ético y la Defensoría

- Se ha participado, conjuntamente con el Comité de Garantías del Código Ético en la resolución de asuntos que requerían actuación conjunta y aplicación de sus informes.
- Se han mantenido reuniones periódicas con la Defensoría Universitaria (Defensor y Adjunta) para abordar situaciones de conflicto y coordinación de actuaciones.

Comisión Antifraude

- Constitución de la Comisión Antifraude.
- Elaboración de su Plan de Actuaciones.

Otras actuaciones (2)

Participación en diferentes encuentros o jornadas

- Organización del XIV Encuentro Andaluz de Inspecciones de Servicios (Málaga, marzo de 2024) con gran éxito de participación y con resultados publicados.

Participación en elaboración de Protocolos y Normativa

- Desde la IS se ha participado en la elaboración de protocolos y los procesos técnicos de producción normativa (en coordinación con la **Secretaría General**) en materias atinentes a las competencias de la IS
- Se ha participado en la elaboración del **Plan Estratégico de la UMA** en materias atinentes a las competencias de la IS

Principales recomendaciones

□ A raíz de actuaciones ordinarias

- Los **desdobles en PROA** han de ser consignados de forma que no aumenten artificialmente las necesidades de profesorado de las Áreas.
- Es necesario que los **sitios web de los Departamentos, Centros, Servicios, etc...** se encuentren actualizados.
- Consideración de **actuaciones complementarias** que mejoren la publicación, en tiempo y forma, de los horarios de tutoría del profesorado.
- **Incrementar la presencia de la Inspección de Servicios**, aumentando el número número de actuaciones por visita a Centros.
- Corregir errores u omisiones: horarios, cronogramas, web institucional, ...
- **Potenciar el uso de nuevas tecnologías** para el control de la presencialidad en las clases y de las aplicaciones que permitan una gestión inmediata de las incidencias en la docencia y su comunicación a los estudiantes (ej. Time-UP).

Principales recomendaciones

A raíz de algunas quejas gestionadas:

- **Revisar procedimientos para asegurar que todos los estudiantes dispongan, en su perfil en DUMA, de una fotografía que permita su identificación.**
- **Subsanación de reparos en los Reglamentos de Departamentos con aprobación condicionada**

Conclusiones y perspectivas futuras

□ En el periodo de referencia de este informe, se constata

- Un grado de cumplimiento satisfactorio en cuanto a la actividad universitaria analizada.
- Se constata una total colaboración, en el seno de la institución, con las actuaciones de la Inspección de Servicios.
- Alto nivel de implicación de decanatos, dirección de Centros y Servicios en la resolución de incidencias

Conclusiones y perspectivas futuras

□ Algunos aspectos futuros a abordar o a intensificar:

- Despliegue de los procedimientos previstos en las **normas de convivencia**.
- **Verificaciones** en relación con la atención al usuario.
- Actuaciones puntuales en materia de normativa interna de Departamentos.
- **Potenciar los mecanismos de comunicación y asesoramiento** a los Centros y Departamentos en materia disciplinaria del estudiantado.
- **Intensificar la labor consultiva** ofreciendo mecanismos evitadores de conflictos que puedan desembocar en materia disciplinaria. Esta labor conlleva la emisión de informes y la respuesta de consultas provenientes de la comunidad universitaria y, particularmente de los órganos de gobierno.
- Avanzar en la ejecución del **plan de trabajo de la Comisión Antifraude**.
- Participar en la implantación y gestión del **Sistema Interno de Información de la UMA**.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| uma.es