



Universidad de Jaén
Inspección General de Servicios

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN 2021/2022

Inspección General de Servicios

(presentado en la sesión de Consejo de Gobierno de fecha 30 de noviembre de 2021)

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN PARA EL CURSO 2021-2022	2
1. INTRODUCCIÓN	2
2. PLAN DE DIVULGACIÓN	2
3. ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN	4
4. REVISIÓN DE LA NORMATIVA INTERNA DE LOS DEPARTAMENTOS EN MATERIA DE SUSTITUCIÓN DE PROFESORADO	5
5. LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	7
6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	9
7. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS.....	10

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN PARA EL CURSO 2021-2022

1. INTRODUCCIÓN

Atendiendo a lo dispuesto en el Capítulo IV del Reglamento de la Inspección General de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión ordinaria de fecha 28 de junio de 2021, se presenta el Plan Anual de Actuación de la Inspección General de Servicios para el curso 2021/2022, donde se incluyen los programas, actividades y objetivos junto con los criterios a seguir en cada una de las actuaciones que se llevarán a cabo.

El Plan se articula en torno a las siguientes líneas de actuación:

- Plan de divulgación
- Elaboración de protocolos de actuación
- Revisión de la normativa interna de los departamentos en materia de sustitución de profesorado.
- La atención al usuario en la Universidad de Jaén
- Control y supervisión del puesto de trabajo
- Actuaciones extraordinarias

Las actuaciones programadas tendrán como referencia el curso académico 2021/2022, si bien para alguna de ellas, por su naturaleza o complejidad, el ámbito de actuación puede ser superior. De cada una de estas actuaciones se elaborará un informe que se incluirá en la Memoria Anual de la Inspección General de Servicios. De las actuaciones llevadas a cabo se informará periódicamente al rector.

2. PLAN DE DIVULGACIÓN

La implantación de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Jaén supone, sin duda, un cambio sustancial en las tareas de control, seguimiento, evaluación y mejora de los servicios que ofrece nuestra universidad. La finalidad de la Inspección General de Servicios es alcanzar un modelo de institución coordinada, transparente y eficiente y para ello resulta necesaria la implicación y el compromiso de toda la comunidad universitaria con la calidad y el correcto funcionamiento de sus servicios y funciones.

Por esta razón, una de las primeras actuaciones que deben abordarse es la divulgación entre la comunidad universitaria de las competencias, funciones y protocolos de actuación que se llevarán a cabo en la Inspección General de Servicios en coordinación con la Gerencia, los Vicerrectorados, el Servicio de Personal, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y los servicios de la Universidad de Jaén con competencias en materia de auditoría, control interno, planificación y evaluación, asesoría jurídica, y en colaboración con los responsables de los centros, departamentos, servicios y unidades.

Se trata de poner de manifiesto que, más allá de un mero instrumento de inspección y control del grado de cumplimiento de la actividad laboral del profesorado y del personal de administración y servicios, la Inspección General de Servicios de la Universidad de Jaén se concibe como un **Instrumento estratégico** para la mejora continua de los servicios universitarios y la promoción de su calidad.

Entre las acciones a llevar a cabo dentro de este Plan de Divulgación se contemplan reuniones con los responsables de los servicios docentes, académicos y administrativos, con el estudiantado y con los órganos de representación de la Universidad de Jaén. Estas reuniones servirán para evidenciar situaciones de mejora que podrán contemplarse e incorporarse en el propio Plan de Actuación.

OBJETIVO

Dar a conocer a la comunidad universitaria las competencias, funciones y actuaciones de la Inspección General de Servicios.

ACTUACIONES

2.1. Reuniones con responsables de los servicios académicos, docentes y administrativos y órganos de representación sindical y estudiantil:

- Decanos/as y directores/as de Departamento.
- Jefes de servicio y de sección de Unidades Administrativas.
- Junta de PDI, Junta de Personal del PAS y Comités de Empresa de PDI y PAS.
- Órganos de representación estudiantil.

2.2. Página web: Habilitación del espacio web institucional de la Inspección General de Servicios de la UJA donde se recoja información sobre:

- Planes de actuación
- Reglamentación
- Normativas
- Protocolos
- Informe de actuaciones
- Memorias

2.3. Organización de conferencias, seminarios y charlas sobre aspectos de interés para la comunidad universitaria:

- Derechos de autor y propiedad intelectual
- La Ley de protección de datos
- La Ley de Convivencia Universitaria
- Fraude académico.
- Régimen disciplinario.
- ...

2.4. Reuniones y contactos con los responsables de las Inspecciones de Servicios de otras Universidades Españolas, especialmente de las Universidades Andaluzas.

- 2.5. **Organización del XII Encuentro Andaluz de Inspecciones de Servicios** que se celebrará en la Universidad de Jaén, del 28 al 29 de octubre de 2021
- 2.6. **Asistencia a las Jornadas Nacionales de Inspección de Servicios Universitarios 2022.**

3. ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

Tal y como dispone la Disposición Adicional Tercera del Reglamento de la Inspección General de Servicios, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión ordinaria de fecha 28 de junio de 2021, “Para cada una de las actuaciones que lleve a cabo la Inspección General de Servicios, especialmente para aquellas que afecten a personas, se elaborarán los correspondientes protocolos de actuación donde se recojan todos aquellos extremos que sean necesarios para garantizar el correcto desarrollo de las actuaciones, su adecuación a la normativa vigente y el respeto a los derechos de las personas implicadas. Dichos protocolos se elaborarán en coordinación con las personas responsables de los centros, departamentos, servicios y unidades, y con la participación de los órganos de representación sindical de la Universidad de Jaén”.

Sin duda, estos protocolos deberán adaptarse al tipo de servicio, actividad o proceso objeto de actuación ya sea de ámbito académico, docente o administrativo. Para este fin resultará esencial contar con la experiencia y el apoyo de los servicios de la Universidad de Jaén con competencias en materia de auditoría, control interno, planificación y evaluación, asesoría jurídica y con los responsables de los propios centros, departamentos, servicios y unidades.

OBJETIVO

Elaboración de protocolos para llevar a cabo las actuaciones de la Inspección General de Servicios en relación con la evaluación y seguimiento de los servicios docentes, académicos y administrativos de la Universidad de Jaén y del estudiantado.

ACTUACIONES

- 3.1. **Concreción de las diferentes actuaciones** que llevará a cabo la Inspección General de Servicios atendiendo a las funciones recogidas en el artículo 5 del mencionado Reglamento de Inspección:
 - a) **Actuaciones de supervisión, seguimiento y evaluación:**
 - Supervisión de las actividades y funcionamiento de los centros, departamentos, servicios y unidades administrativas.
 - Identificación de situaciones y comportamientos que pudieran conculcar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable.
 - Estudio y valoración de la actuación de los órganos de gobierno, centros, departamentos, servicios y unidades.
 - Verificación del desarrollo y cumplimiento de los procesos, planes y programas de actuación.
 - Elaboración de informes y propuestas de mejora

b) Actuaciones de control y seguimiento:

- Comprobación del cumplimiento de las obligaciones del personal docente e investigador, del personal de administración y servicios, y del estudiantado.
- Supervisión y seguimiento de la actividad docente.
- Control del desempeño del puesto de trabajo del personal de la Universidad de Jaén mediante visitas a los centros, departamentos, servicios y unidades.

c) Actuaciones de asesoramiento y colaboración:

- Prestación de cooperación, asistencia y asesoramiento a los órganos de gobierno, centros, departamentos, servicios y unidades de la Universidad que lo requieran para el más eficaz ejercicio de sus competencias.
- Análisis y seguimiento de la resolución de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Fomento y seguimiento de la observancia de los principios éticos y de conducta de los empleados públicos, en el ejercicio de sus tareas y funciones, y del estudiantado como miembros de la comunidad educativa.
- Elaboración del código ético que deben observar aquellas personas que, en calidad de instructores/as, asesores/as o colaboradores/as, participen en los procedimientos de inspección.

d) Actuaciones en el ámbito disciplinario:

- Detección de la posible actuación irregular del personal y del estudiantado de la Universidad de Jaén.
- Instrucción de expedientes informativos y disciplinarios.

3.2. Reuniones con los/as responsables de los servicios académicos, docentes y administrativos y los órganos de representación sindical y estudiantil para el establecimiento de cada uno de los protocolos de actuación.

3.3. Publicidad de los protocolos de actuación, a través de la página web de la Inspección General de Servicios o mediante las correspondientes instrucciones de los/as responsables de los servicios académicos, docentes y administrativos.

4. REVISIÓN DE LA NORMATIVA INTERNA DE LOS DEPARTAMENTOS EN MATERIA DE SUSTITUCIÓN DE PROFESORADO

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9.3 del Reglamento de Sustitución de PDI de la Universidad de Jaén y en el apartado 7.2 de los Criterios Generales del Plan de Organización Docente de la Universidad de Jaén para el curso 2021/2022, "... mientras se lleva a cabo el procedimiento de contratación de profesorado mediante la bolsa de sustitución, el Departamento arbitrará las medidas necesarias para garantizar que la docencia sea impartida".

Pese a la insistencia en la obligatoriedad del cumplimiento de esta normativa por parte de los Departamentos, se han detectado algunas situaciones de incumplimiento que derivan, en ocasiones, en quejas y reclamaciones del alumnado. La causa se debe, entre otras razones, a que en algunos departamentos no hay establecida una normativa interna ágil que facilite esta labor de sustitución, tal y como dispone el artículo 6.5 del citado Reglamento.

Por lo general, el mecanismo de sustitución mediante la bolsa de Sustitución es lo suficientemente ágil para facilitar una incorporación rápida del profesorado en caso de que se requiera contratación para atender la sustitución. Sin embargo, desde la oferta de la plaza hasta la firma del contrato hay un tiempo mínimo (3 ó 4 días) en los que el alumnado no puede quedar desatendido.

Por otra parte, el propio Reglamento de Sustitución establece el reconocimiento de la docencia extra que un profesor imparte como consecuencia de atender una sustitución. Así, el artículo 6.4 establece que “Si como consecuencia de asumir el encargo docente derivado de una sustitución el profesorado supera su dedicación docente, el exceso de dedicación le será compensado, siempre que sea posible, en el segundo cuatrimestre o computado en el curso académico siguiente como docencia impartida, salvo que se trate de la docencia asumida por los permisos del profesorado para asistencia a congresos, jornadas, eventos científicos y estancias docentes y/o de investigación”.

Situaciones análogas se producen en los casos de permisos del profesorado para asistencia a congresos, jornadas, eventos científicos y estancias docentes y/o de investigación, donde debe garantizarse que haya una cobertura real de las tareas docentes y tutoriales del profesorado que disfruta del permiso.

Por esta razón consideramos necesario una revisión de la normativa interna de los Departamentos y, en caso necesario, la adecuación de la misma a lo dispuesto en el Reglamento de Sustitución de PDI de la Universidad de Jaén. Asimismo, resulta necesario un seguimiento de su efectivo cumplimiento. Entendemos que esta labor contribuirá a una mejor atención docente de nuestro alumnado.

OBJETIVO

Revisión y adecuación, en su caso, de la normativa interna de los Departamentos a lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de Sustitución de PDI de la Universidad de Jaén.

ACTUACIONES

- 4.1. Revisión de la normativa interna** de los Departamentos de la Universidad de Jaén para atender las sustituciones en caso de bajas o ausencias del profesorado y adecuación, en su caso, a lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de Sustitución de PDI de la Universidad de Jaén.
- 4.2. Seguimiento de las sustituciones** de profesorado en los Departamentos en caso de bajas, permisos o ausencias, en coordinación con el Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica y en colaboración con los departamentos.

5. LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

La atención al usuario es uno de los procesos esenciales dentro de los servicios que la Universidad de Jaén presta como institución pública. Se trata de un proceso transversal que involucra a todos los servicios académicos, docentes, de investigación y técnico-administrativos de nuestra universidad.

El análisis pormenorizado de los diferentes canales de interacción con el usuario y de las modalidades de atención (presencial, telefónica, información institucional a través de la web y mediante procedimientos telemáticos) nos ayudará a orientar los sistemas de gestión hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario garantizando el cumplimiento de los objetivos de calidad, eficacia y eficiencia, propiciando un modelo de atención efectivo y afectivo de cara a fomentar la visibilidad, el prestigio y el reconocimiento de la institución, tal y como viene recogido en los objetivos del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.

Dada la trascendencia de este proyecto, su diseño, implantación y desarrollo se llevará a cabo en coordinación con los responsables de los centros, departamentos y responsables de los servicios y unidades administrativas y, en particular, con los jefes de Servicio de Personal, de Planificación y Evaluación y de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.

OBJETIVOS

1. Analizar los mecanismos, protocolos, fuentes de información y vías de comunicación que la Universidad de Jaén ofrece a los usuarios, tanto internos como externos.
2. Detectar situaciones que requieran de una atención especial.
3. Asegurar que la gestión de la información se realiza siguiendo las normas legales en materia de Seguridad de la Información (ENS-ENI) y Protección de Datos de Carácter Personal (RGPD), estableciendo acciones desde el diseño de los sistemas de gestión.
4. Formular propuestas de mejora que redunden en la calidad, eficacia y eficiencia de los protocolos de atención al usuario.
5. Contribuir al desarrollo de los objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén que guarden relación con la atención, información y comunicación al usuario, en coordinación con los responsables de ejecución de estos objetivos.

ACTUACIONES

- 5.1 **Identificación de los diferentes tipos de usuarios** (grupos de interés) que son objeto de esta actuación, atendiendo al rol de agentes activos dentro del sistema de gestión de información y, por otro lado, los que tienen un rol de agentes pasivos: receptores de información, productos o servicios generados a través del sistema de información.
- 5.2 **Reuniones con los/las responsables** de los servicios académicos, docentes, de investigación y técnico-administrativos de la Universidad de Jaén.
- 5.3 **Ánalisis de las encuestas de valoración** de los servicios académicos, docentes, de investigación y administrativos en relación con la atención al usuario.

- 5.4 **Análisis del buzón de quejas y sugerencias** de la UJA en relación con la atención al usuario.
- 5.5 **Revisión de la información de la página web institucional** de la universidad: actualización de contenidos, acceso a la información, visibilidad de la información, teléfonos de atención al usuario, etc. en coordinación con los Vicerrectorados de Comunicación y de Universidad Digital.
- 5.6 **Análisis de impacto sobre los grupos de interés de las acciones que se están ejecutando en la actualidad** y que están en diferentes fases de implantación: plataforma Sede Electrónica, Plataforma OTRS-comunicación digital con usuarios, Plataforma IVR-gestión de llamadas telefónicas entrantes, Plataforma Contact Center-gestión del contenido de llamadas y análisis de satisfacción de usuarios que han solicitado información, implantación de un punto de información presencial estratégico en el edificio de usos múltiples.
- 5.7 **Estudio y valoración de las diferentes fórmulas de interacción** del usuario, protocolos de atención, horario de atención, etc.
- 5.8 **Realizar una evaluación comparativa con otras universidades** para detectar, analizar o comparar actuaciones y protocolos que puedan servir para diseñar nuevas estrategias de atención al usuario en nuestra universidad.
- 5.9 **Análisis de las deficiencias detectadas y seguimiento de las propuestas de mejora** presentadas por cada uno de los Servicios en la evaluación de los ciclos de gestión.

DURACIÓN

La duración prevista para el desarrollo de las actuaciones contempladas en el presente proyecto se estima en un plazo máximo de dos años desde su puesta en marcha, supeditada esencialmente a dos factores:

1. Validez de los mecanismos, protocolos, fuentes de información y vías de comunicación actualmente existentes y que posibiliten un correcto diagnóstico de la situación actual o en su defecto modificar los sistemas existentes o incluso introducir otros específicos para el desarrollo de este proyecto.
2. A la vista del análisis efectuado optar por el establecimiento de acciones de mejora generales que afecten al conjunto de unidades o por el contrario desagregar estas acciones de mejora tomando como marco de referencia determinados procesos y/o unidades.

INFORME FINAL, PROPUESTAS DE MEJORA Y SEGUIMIENTO

- **Elaboración de un informe final** en colaboración de los responsables de los servicios académicos, docentes y administrativos.
- **Presentación de propuestas de mejora** consensuadas con los responsables de los servicios académicos, docentes y administrativos.
- **Plan de seguimiento:** implantación, revisión periódica y seguimiento de las acciones de mejora.

6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

Según lo recogido en el artículo 24.2 del Reglamento de la Inspección General de Servicios, se considerarán actuaciones ordinarias las encaminadas al control del desempeño del puesto de trabajo del personal de la Universidad de Jaén mediante visitas a los centros, departamentos, servicios y unidades. Dichas visitas serán programadas en coordinación con las personas responsables de los mismos.

En el caso del Personal de Administración y Servicios, la función sobre el control y supervisión del desempeño del puesto de trabajo corresponde a las jefaturas de servicio de cada uno de los servicios o unidades administrativas. Además, se dispone de un registro digital de presencia gestionado desde el Servicio de Personal que permite hacer un seguimiento pormenorizado de esta tarea.

Por su parte, en el caso del Personal Docente e Investigador, dicha función recae en los Centros, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11.b) de los Estatutos de la Universidad de Jaén donde se establece que es función de los Centros “Supervisar el funcionamiento general de las enseñanzas que en ellos se imparten y el cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado”. Por esta razón, las actuaciones encaminadas al control y supervisión del desempeño del puesto de trabajo se llevarán a cabo en coordinación con los responsables académicos y administrativos, en cada caso, y atendiendo a los protocolos que para este tipo de actuaciones se determinen.

Actualmente, se está gestionando la implantación de un sistema digital de presencia para el PDI lo que facilitará, sin duda, el análisis, seguimiento y detección de situaciones que requieran una atención especial y la elaboración de informes. Los protocolos de actuación que se pongan en práctica estarán condicionados por el sistema de control de presencialidad que se establezca. En todo caso, las actuaciones se llevarán a cabo en coordinación con los centros y departamentos.

OBJETIVO

Atender a lo dispuesto en el artículo 24.2 del Reglamento de la Inspección General de Servicios sobre Planificación de las actuaciones y programación anual en relación con el control del desempeño del puesto de trabajo.

ACTUACIONES

- 6.1. Control de asistencia al puesto de trabajo del personal de la Universidad de Jaén.
- 6.2. Supervisión y seguimiento de la actividad docente, examinando, en particular, el cumplimiento del periodo lectivo, del horario de impartición de las clases y de las tutorías al estudiantado, así como los plazos de firma de actas, la publicidad de los programas docentes y, en general, la adecuación de la actividad docente al Plan de Organización Docente (POD) de la Universidad de Jaén. Todo ello en colaboración y con respeto de las competencias propias de los centros y departamentos.

En lo que respecta las titulaciones de Máster no adscritas a Centros y en las que suele participar profesorado externo, el seguimiento de la actividad docente se llevará a cabo en coordinación con el/la responsable del Centro de Posgrado y en colaboración con los/as coordinadores/as de Máster.

7. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS

Aunque las actuaciones de la Inspección General de Servicios deben estar sujetas al principio de Planificación y deben contemplarse en el Plan Anual de Actuación, el propio Reglamento de la Inspección General de Servicios, en su artículo 12.2, contempla la realización de “otras actuaciones extraordinarias como consecuencia de quejas, reclamaciones o hechos sobrevenidos que puedan afectar de forma significativa al normal funcionamiento de las actividades o servicios universitarios. En estos casos, la actuación de la Inspección General de Servicios se llevará a cabo una vez que se hayan agotado las distintas vías y protocolos con que cuenta la Universidad de Jaén para la resolución de estos hechos”.

También se incluyen dentro de las actuaciones extraordinarias las derivadas de la incoación de expedientes informativos y/o disciplinarios.

OBJETIVO

Atender a lo dispuesto en los artículos 12.2 y 24 del Reglamento de la Inspección General de Servicios en relación con las actuaciones extraordinarias a llevar a cabo.

ACTUACIONES

- 7.1. Resolución de quejas y reclamaciones** presentadas ante la Inspección General de Servicios.
- 7.2. Tramitación de informes reservados y expedientes disciplinarios**
- 7.3.** Todas aquellas actuaciones que sean asignadas por el Rector.