

Antecedentes

La mejora continua del funcionamiento de la UCA constituye el principal criterio que ha de inspirar el desarrollo de las actuaciones de la Inspección General de Servicios (IGS), institución de nuevo cuño en el seno de nuestra Universidad, creada en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 207 de los Estatutos con el fin de contribuir a la conformación de un modelo integral de calidad que abarque la docencia, la investigación y la prestación de servicios universitarios, a través de la supervisión permanente de las actividades que desarrollan nuestros órganos y unidades.

Para la consecución de tales objetivos, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la IGS, aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 14 de diciembre de 2007 (BOUCA nº 69 de 21 de diciembre 2007), atribuye a la IGS las funciones de inspección e informe, concretando el ámbito de sus competencias y circunscribiendo con carácter general su actividad al principio de planificación. En este sentido, el artículo 13 del Reglamento establece que el Inspector General de Servicios elaborará anualmente la propuesta del Plan de Actuación de la IGS, cuya aprobación corresponderá al Rector, oído el Consejo de Gobierno. El mismo precepto recoge otras prescripciones relativas al Plan, como son la obligación de publicarlo, el hecho de que éste deberá referirse preferentemente al curso académico y la obligación de tener en cuenta para su elaboración las propuestas que se hagan desde los diferentes órganos y unidades, las que realice el personal de la UCA y sus representantes, así como las necesidades que puedan derivarse de las sugerencias, reclamaciones y quejas formuladas por los beneficiarios o usuarios de las actividades y servicios universitarios.

Al respecto, debe tenerse presente que el escaso tiempo transcurrido entre la creación de la IGS y la aprobación de su Reglamento de Organización y Funcionamiento ha impedido adecuar la vigencia de su primer Plan de Actuación al curso académico 2007-08. Por las mismas razones no ha sido posible analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas a través del BAU ni recoger las propuestas que, en su caso, puedan tener los diferentes órganos y unidades en relación con las actividades a desarrollar por la IGS, aunque sí se ha tomado en consideración la opinión de los representantes del personal (Juntas y Comités de Empresa del PDI y del PAS) a la hora de elaborar el Plan de Actuación.

Objetivos

El carácter novedoso de la IGS, junto a la necesidad de colocarla en una situación idónea para dar cumplimiento a los fines que tiene encomendados, explica asimismo las metas esenciales a alcanzar durante el presente curso académico:

- **Formación:** el personal adscrito a la IGS debe contar con una formación adecuada para realizar el seguimiento y supervisión de los procesos y actividades que se desarrollan en la UCA.
- **Difusión:** es preciso dar a conocer a la comunidad universitaria la IGS, sus objetivos y su forma de actuación, con el fin de que ésta desarrolle sus actividades en un clima de colaboración y entendimiento.
- **Información:** igualmente resulta necesario recabar información de los órganos de gobierno y del personal adscrito a los diferentes centros y unidades de la Universidad de Cádiz, con el fin de obtener una imagen global de la institución y su funcionamiento.

Actuaciones ordinarias

Para la consecución de las metas anteriores, las actuaciones de inspección ordinarias planificadas para 2008 se centrarán en los siguientes ámbitos y temáticas: Vicerrectorados, Cartas de Servicios y Planificación Docente.

1. Vicerrectorados

De acuerdo con el artículo 59 de nuestros Estatutos, los Vicerrectores son los responsables de las áreas universitarias que el Rector les encomiende, cuya dirección y coordinación inmediatas ostentan, y ejercen las atribuciones que el Rector les delegue. De forma paralela, los Vicerrectores constituyen los pilares fundamentales de la política universitaria, en la medida en que elaboran y ejecutan los planes de actuación necesarios para alcanzar los objetivos establecidos en el programa del equipo de gobierno y en el Plan Estratégico de la Universidad. La IGS recabará información a través de sus actuaciones para obtener una imagen global del funcionamiento de la UCA.

En relación a este punto, la sistemática a seguir será la siguiente:

El personal de la IGS concertará con cada uno de los Vicerrectores del equipo de gobierno de la UCA un calendario de visitas programadas a sus sedes y a las de las unidades y/o servicios que dependan de cada uno de ellos. El número concreto de visitas a realizar podrá variar en función del tamaño relativo de las unidades y/o servicios adscritos a cada Vicerrectorado, así como del volumen de procesos y actividades que se lleven a cabo bajo su competencia. Durante las visitas programadas el personal de la IGS podrá solicitar la documentación o información adicional que estime necesaria para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la actuación inspectora.

Las visitas previamente concertadas a los Vicerrectorados básicamente consistirán en el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a. Reunión con el Vicerrector responsable, cargos académicos y directivos de unidades o servicios dependientes, con el fin de recabar información general sobre las actividades de gestión ordinarias que se llevan a cabo bajo su

supervisión y sobre la ejecución de los planes generales de actuación que se hayan puesto en marcha en el seno de dicho Vicerrectorado.

- b. Entrevistas personales con cada uno de los cargos académicos y directivos de las unidades o servicios dependientes del Vicerrectorado, con el fin de profundizar en el conocimiento de las actividades desarrolladas bajo su directa responsabilidad.
- c. Visita a las dependencias del Vicerrectorado y de las unidades y/o servicios a él adscritos. Durante el transcurso de dichas visitas, se realizará un número significativo de entrevistas al personal de administración y servicios, con el fin de recopilar información de primera mano sobre el trabajo que desarrollan y los problemas que detectan en el desarrollo de sus actividades.

2. Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual la UCA informa a la comunidad universitaria en particular y a la sociedad en general en qué consisten los servicios públicos que tiene encomendados, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se asumen en relación con su prestación. Durante los cursos académicos 2005-2006 y 2006-2007, varias Unidades de la UCA han elaborado sus respectivas Cartas de Servicios, contando para ello con el asesoramiento y apoyo técnico de la Unidad de Evaluación y Calidad. La IGS realizará un seguimiento del proceso de elaboración y validación llevado a cabo en cada Unidad.

En relación a este punto, la sistemática a seguir será la siguiente:

El personal de la IGS concertará con cada uno de los Directores de las Unidades un calendario de visitas programadas a sus dependencias. El número concreto de visitas a realizar podrá variar en función del tamaño relativo de las unidades, así como del volumen de procesos y actividades que se lleven a cabo en cada una de ellas. Durante las visitas programadas el personal de la IGS podrá solicitar la documentación o información adicional que estime necesaria para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la actuación inspectora.

Las visitas previamente concertadas a las Unidades básicamente consistirán en el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a. Reunión con el Director de la Unidad, con el fin de recabar información general sobre el proceso de elaboración, validación y revisión de la Carta de Servicios.
- b. Entrevistas personales con cada uno de los miembros del equipo de trabajo implicado en la elaboración y revisión de la Carta de Servicios.
- c. Realización de un número significativo de entrevistas tanto al personal de administración y servicios adscrito a la Unidad como a los usuarios de los servicios prestados por aquélla.

3. Planificación Docente

Desde su implantación durante el curso 2004-2005 mediante Instrucción de 29 de marzo de 2004 del entonces Vicerrector de Ordenación Académica e Innovación Educativa (BOUCA nº 10 de 29 de marzo de 2004), el proceso de Planificación Docente constituye el instrumento que permite coordinar los diferentes planes docentes de los centros y departamentos de nuestra Universidad, con el fin de que puedan conocerse con la suficiente antelación, entre otras cuestiones, las actividades docentes a desarrollar en cada curso por el profesorado de la UCA, así como los horarios y espacios en que se realizarán dichas actividades. Durante el segundo cuatrimestre del curso 2007-2008, la IGS va a realizar un seguimiento de uno de los múltiples procedimientos que se integran en el proceso de Planificación Docente: el relativo a la elaboración, aprobación y ejecución del Plan Docente de cada Titulación.

En relación a este punto, la sistemática a seguir será la siguiente:

El personal de la IGS fijará para cada uno de los cuatro campus de la UCA un calendario de visitas programadas, tras consultar previamente y consensuar, en la medida de lo posible, la disponibilidad de fechas con los Administradores de Campus, Decanos o Directores de Centro y Directores de Departamento que tengan sede en el respectivo campus. El número concreto de visitas a realizar podrá variar en función del número de titulaciones impartidas en cada campus, así como del volumen de asignaturas y actividades docentes que se lleven a cabo. Durante las visitas programadas, el personal de la IGS podrá solicitar la documentación o información adicional que estime necesaria para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la actuación inspectora.

Las visitas previamente concertadas a los campus básicamente consistirán en el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a. Reunión con los Decanos o Directores de Centros con sede en el campus, con el fin de contrastar la exactitud de los datos registrados en UXXI en relación a la programación de las actividades docentes de las titulaciones que son de su competencia.
- b. Reunión con los Directores de Departamento con sede en el campus, con el fin de contrastar la exactitud de los datos registrados en UXXI en relación a la programación de las actividades docentes de las asignaturas impartidas por el respectivo Departamento.
- c. Reunión con el Administrador del Campus, o cargo equivalente, con el fin de confrontar los datos registrados en UXXI con los horarios y espacios asignados para el desarrollo de las actividades docentes programadas en el correspondiente campus.
- d. Visita a las aulas y dependencias del campus. Durante el transcurso de dichas visitas, se realizará un número significativo de entrevistas tanto al personal docente como a los alumnos, con el fin de recopilar información adicional sobre el funcionamiento del proceso de planificación docente.

Otras Actividades

Las competencias que han sido asignadas a la IGS no se agotan en el mero seguimiento de las actividades y procedimientos internos que llevan a cabo los distintos órganos y unidades de la UCA, en la medida en que su personal debe también colaborar con la Secretaría General y la Gerencia en la simplificación, agilización y transparencia de la gestión administrativa que se desarrolla en la Universidad, así como con el Gabinete de Auditoría y Control Interno y la Unidad de Evaluación y Calidad en el desarrollo y cumplimiento de procesos, planes y programas de actuación.

En este sentido, la IGS participará, en coordinación con la Unidad de Evaluación y Calidad, la Gerencia y el Vicerrectorado de Planificación y Calidad, en el seguimiento de la elaboración e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad en aquellos Centros, Departamentos y Unidades de la UCA en los que se hayan iniciado dichos procesos.

Finalmente, la IGS prestará su cooperación, asistencia y asesoramiento a los órganos de gobierno de la UCA que lo requieran para el más eficaz ejercicio de sus competencias, en la medida que lo permitan el desarrollo de sus otras competencias y los recursos disponibles.