

Plan de Actuación

Inspección General de Servicios

Curso 2012-2013

1. Antecedentes

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección General de Servicios (IGS) de la Universidad de Cádiz (UCA), aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 14 de diciembre de 2007 (BOUCA n.º 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 punto 1 del artículo 13 del Reglamento establece que el Inspector General de Servicios elaborará anualmente la propuesta de plan de actuación de la IGS, cuya aprobación corresponderá al Rector, oído el Consejo de Gobierno.

Por otro lado, el punto 2 del artículo 13 del Reglamento establece que el plan de actuación de la IGS se hará público y que tendrá preferentemente al curso académico como referencia temporal. Para mejor cumplimiento de este artículo se propuso en el plan de actuación anterior que los futuros planes de actuación de la IGS fueran por cursos académicos. Así, este documento contiene la propuesta correspondiente a las actuaciones ordinarias que la IGS desarrollará durante el curso académico 2012-2013.

Además, la presente propuesta se ha elaborado tras oír a los presidentes de los Comités de Empresa y Juntas de Personal, y analizar las sugerencias, reclamaciones y quejas formuladas por los beneficiarios o usuarios de las actividades y servicios universitarios, recibidas directamente por la IGS o a través del Buzón de Atención al Usuario (BAU). Asimismo se han tenido en cuenta las propuestas recibidas de distintos órganos y unidades de la Universidad de Cádiz.

2. Objetivos

Los objetivos principales de este plan de actuación se describen a continuación.

1. Difundir los servicios ofertados por la IGS.
2. Auditar los centros de la UCA que imparten títulos oficiales, al objeto de evaluar el nivel de cumplimiento de la programación planificada.
3. Analizar los resultados de las asignaturas para elaborar propuestas de mejora de las que se pueda beneficiar el conjunto de la docencia impartida en la UCA.

4. Realizar el seguimiento de la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los Títulos Oficiales de la UCA.
5. Auditar unidades funcionales y laboratorios de la UCA.
6. Colaborar con otros órganos y unidades en el desarrollo de sus funciones.
7. Realizar las actividades formativas necesarias para el personal de la IGS.

3. Actuaciones ordinarias

Las actuaciones ordinarias de inspección planificadas se desarrollarán según se describe a continuación.

3.1. Difusión de los servicios ofertados y mejora continua

Resulta necesario difundir los servicios ofertados por la IGS y proyectar claramente una imagen de su función más importante: la de ser una ayuda para la comunidad universitaria y la mejora continua de los servicios que la UCA le proporciona.

Para ello, es preciso recabar información sobre la visión que tiene la comunidad universitaria de la IGS y de sus funciones con el fin de mejorar su forma de actuación y que esta se desarrolle en un clima de colaboración y entendimiento.

Durante planes de actuación previos, se llevó a cabo una ronda de contactos con todos los equipos de dirección de los centros propios de la UCA, así como con algunas direcciones de departamentos y delegaciones de alumnos.

En este plan de actuación se desea continuar con estos contactos hasta abarcar a todas las direcciones previamente mencionadas y delegaciones de alumnos, pero esta vez extendiéndolos a otros colectivos como el de los coordinadores de grado.

3.2. Auditorías académicas

La Instrucción UCA/I01VPOA/2010, de 20 de diciembre de 2009, para coordinar los Planes de Ordenación Docente de Centros y Departamentos (BOUCA n.º 102 de 19 de febrero de 2010) establece la posibilidad de llevar a cabo, desde la Inspección General de Servicios de la Universidad, auditorías académicas de las unidades funcionales implicadas (centros y departamentos) para comprobar el nivel de ajuste entre la planificación docente aprobada y la actividad real desarrollada.

Durante este plan de actuación, las actuaciones ordinarias de la IGS se destinarán a comprobar el grado de adecuación y cumplimiento de la programación de espacios y horarios para las actividades académicas presenciales correspondientes al curso 2012-2013, que ha sido aprobada y publicada a través de la web institucional. El procedimiento será el siguiente:

1. Análisis de una muestra de los espacios y horarios publicados para cada título oficial a través de la web institucional de la UCA para comprobar su correspondencia con los datos registrados en la aplicación UNIVERSITAS XXI ACADÉMICO.
2. Elaboración de un calendario de visitas con las que comprobar la adecuación de la programación docente a la actividad académica realizada. El número concreto de visitas a realizar variará en función del volumen de actividad del centro y de las incidencias detectadas con anterioridad.
3. En el transcurso de dichas visitas, el personal de la IGS que intervenga en la actuación comprobará in situ la realización de las actividades académicas presenciales que aparezcan programadas conforme a los horarios y espacios aprobados y publicados en la web institucional de la UCA.
4. Elaboración de un informe preliminar sobre la visita realizada indicando, en su caso, las incidencias detectadas.
5. Remisión del informe preliminar al Decano o Director del centro, donde constará el plazo para presentar observaciones o alegaciones. En su caso, el Decano o Director del centro deberá solicitar las justificaciones pertinentes a los departamentos afectados por alguna incidencia, y remitir copia de ellas a la IGS.

3.3. Análisis de los resultados de las asignaturas

El análisis de los resultados de las asignaturas tendrá como principal objetivo encontrar cuáles obtienen resultados más favorables, dentro de la normalidad estadística, y extraer pautas útiles para otras asignaturas de su ámbito.

Se trata de identificar patrones de éxito y buenas prácticas docentes que trasciendan los meros resultados que aportan el número de aprobados frente a matriculados y a presentados, o las encuestas de satisfacción. Si bien algunos de estos patrones serán específicos de cada título, se trata también de determinar cuáles de ellos poseen un carácter lo suficientemente general como para ser aplicables a cualquier otro.

Por otro lado, la Comisión de Ordenación Académica, Profesorado y Alumnos, delegada de Consejo de Gobierno, acordó en su reunión de 12 de febrero de 2010 «solicitar a la Inspección General de Servicios la revisión de la situación de las diez asignaturas de la Universidad de Cádiz que presenten resultados más desfavorables medidos por la menor ratio de eficiencia». En respuesta a dicha solicitud, la IGS procedió a identificar durante el segundo semestre del año 2011 a las asignaturas con resultados más desfavorables, a partir de los listados de resultados de asignaturas correspondientes a títulos oficiales en el curso 2010-2011, facilitados por el Sistema de Información de la Universidad de Cádiz (SI UCA).

Los resultados de la selección afectaban a 14 asignaturas de 8 títulos impartidos por 4 centros de las que 12 se imparten en primer curso. Esta información se comunicó a los Decanos y Directores de los centros y departamentos afectados, y se procedió durante

el primer semestre de 2012 a su análisis con el fin de esclarecer las causas de tales resultados y se realizaron, si procedía, las recomendaciones oportunas para mejorarlos.

Por tanto, dentro de este plan de actuación se continuará trabajando en esta línea, identificando las asignaturas con resultados más desfavorables, a partir de los listados de resultados de asignaturas correspondientes a títulos oficiales en el curso 2011-2012, facilitados por el Sistema de Información de la Universidad de Cádiz (SI UCA) y analizando dichos resultados con el fin de esclarecer las causas de tales resultados y realizar en su caso las recomendaciones que se estimen oportunas para mejorarlos.

Por otro lado, tal y como estaba en el plan de actuación anterior de la IGS, se analizaron también las asignaturas con resultados más favorables.

Los resultados de la selección del plan anterior implicaron a 10 asignaturas de 9 títulos impartidos por 7 centros. Esta información se comunicó a los Decanos y Directores de los centros y departamentos implicados, y desde la IGS se ha estado trabajando en este tema, con el fin de identificar patrones de éxito y buenas prácticas docentes.

3.4. Seguimiento de la implantación del SGIC

Como estaba previsto en el plan de actuación de la IGS del segundo semestre de 2011, se llevó a cabo una ronda de contactos con todos los equipos de dirección de cada uno de los centros propios de la UCA y se elaboró a su término un informe que contiene las propuestas de mejora destinadas a facilitar la implantación del SGIC. Este informe fue elevado a los órganos responsables de su implantación para su consideración.

En esta línea, se realizaron en el segundo semestre de 2011 auditorías de seguimiento del SGIC a 15 grados, uno por cada centro propio de la UCA.

Durante el primer semestre de 2012 se ha participado en el proceso de revisión de los procedimientos integrados en el SGIC de los títulos de la UCA en colaboración con el Vicerrectorado de Prospectiva, Calidad y Comunicación y, más concretamente, con la Unidad de Calidad y Evaluación.

En este plan de actuación se propone realizar las auditorías de seguimiento del SGIC de los títulos, aplicando ya la nueva versión del SGIC.

3.5. Auditorías de unidades funcionales y laboratorios

Dentro de este plan de actuación se tiene prevista la organización y supervisión de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de algunas de las unidades funcionales y laboratorios de la UCA.

Se elaborará al término de cada proceso de auditoría un informe con las deficiencias detectadas y las propuestas de mejora. Este informe será elevado a los órganos responsables de su implantación para su consideración.

3.6. Colaboración con otros órganos y unidades

La IGS mantendrá una estrecha colaboración con los Vicerrectorados, la Gerencia y la Secretaría General, principalmente dentro de las líneas descritas a continuación:

- El control y evaluación de la docencia.
- La evaluación de los servicios y unidades administrativas.
- La realización de estudios que permitan conocer los niveles de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria con la institución en su conjunto, sus servicios de apoyo y su funcionamiento administrativo.
- La elaboración, seguimiento y evaluación de los modelos de gestión de las unidades administrativas.

3.7. Formación del personal de la IGS

El personal adscrito a la IGS debe contar con una formación adecuada para realizar la supervisión y evaluación de los servicios que presta la UCA. Una vez analizadas las necesidades de formación, se realizarán las actividades formativas necesarias.

4. Actividades complementarias

La IGS prestará su ayuda y asesoramiento a los órganos de gobierno de la UCA que así lo requieran para el mejor ejercicio de sus competencias, en la medida en que lo permitan el desarrollo de sus funciones principales y los recursos disponibles.

Con carácter especial, el próximo año corresponde a la Universidad de Cádiz, y a esta IGS en particular, la organización del V Encuentro de Inspecciones de Servicios de las Universidades Andaluzas y Canarias.