



PLAN DE ACTUACIÓN

2020-2021

Inspección General de Servicios

De acuerdo con su normativa reguladora¹ el funcionamiento de la Inspección General de Servicios (en adelante, IGS) se sustancia a través de dos géneros de actuaciones: ordinarias, (sometidas a un Plan de Actuación) y extraordinarias, entendiéndose por estas últimas aquéllas no previstas inicialmente y que vengan impuestas como consecuencia de quejas, reclamaciones o hechos sobrevenidos que puedan afectar de forma significativa al normal funcionamiento de las actividades o servicios universitarios².

Pues bien, para las primeras, el art. 13 de su normativa reguladora prevé 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... se referirá preferentemente al curso académico*". Con la finalidad específica de dar cumplimiento a la referida obligación, se elabora y presenta este documento, en cuya confección se han tenido en cuenta las obligaciones ineludiblemente atribuidas a la IGS por la normativa aplicable, así como aquellas otras cuya realización se ha estimado conveniente a partir de las propuestas, reclamaciones y quejas que, hasta ahora, se han hecho llegar a este órgano.

Como no podía ser de otro modo, el presente Plan de Actuación adolece de un cierto grado de incertidumbre, derivado de la imprevisible evolución de la pandemia y de las consecuencias que de ello se generen en orden a la modalidad de cumplimiento de nuestras respectivas obligaciones. No obstante, la propuesta que presentamos se ha confeccionado atendiendo a las circunstancias presentes y, en el supuesto de que el escenario en el que se desarrolle el curso 2020-21 sea distinto, las modificaciones que respecto del plan previsto nos veamos obligados a asumir, serán debidamente justificadas en la Memoria de Actividades de la IGS correspondiente a la siguiente anualidad.

Con las premisas anteriores, en el presente documento se contienen las líneas básicas de actuación previstas para la IGS en el curso académico 2020-21 y que, esencialmente, se concretan en las siguientes:

1. Auditorías Académicas

De acuerdo con Instrucción UCA/I01VPCE-VPR/2020 de 27 de febrero, del Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Evaluación y del Vicerrectorado de Profesorado, por la que se coordinan los Planes de Ordenación Docente de Centros y Departamentos para el curso 2020/2021³, "*la Inspección General de Servicios de la Universidad podrá abordar auditorías académicas de las unidades funcionales (centros y departamentos) para valorar el nivel de ajuste entre la*

¹ Reglamento UCA/CG13/2007, de 14 de diciembre, de Organización y Funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Cádiz (ROFIGS).

² Art. 9.3º ROFIGS.

³ BOUCA núm. 302 (marzo 2020).

programación y la actividad real" (art. 3.8).

La Planificación docente constituye un proceso que engloba múltiples aspectos, por lo que el abordaje del control de esta tarea de forma íntegra desbordaría con mucho las posibilidades materiales de la IGS. A ello se unen las dificultades que en el presente curso académico se generan por la situación de pandemia, por lo que la propuesta que al efecto se realiza resulta válida en tanto en cuanto se mantengan las actuales premisas. Quiere ello decir que, frente a circunstancias sobrevenidas, tendremos que efectuar las necesarias correcciones en las auditorías planificadas.

Pues bien, de mantenerse las actuales circunstancias, la actividad inspectora programada de la IGS se centrará en el adecuado cumplimiento de los horarios de clases, la constatación de los desdobles de grupos, así como en el cierre de actas dentro de los plazos al efecto señalado. En cuanto al cumplimiento del horario de tutorías presenciales, tras el informe que fue presentado por la IGS en el pasado curso académico y las propuestas de mejora al efecto realizadas⁴, los órganos con responsabilidad en la materia han optado por el mantenimiento del sistema anteriormente vigente durante el curso académico al que se refiere el presente Plan de Actuación, si bien la actividad inspectora de las tutorías presenciales se ha desplazado hacia las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros, que podrán solicitar el asesoramiento de la IGS, si lo estiman necesario⁵.

La programación y realización de las auditorías académicas de competencia de la IGS se efectuarán atendiendo a los datos que figuren publicados en la página de la correspondiente de la titulación y con carácter previo a su realización, se solicitará la colaboración de los responsables de los distintos centros con la finalidad de determinar el cauce más adecuado para efectuar la actividad auditora. En las actuales circunstancias, dada la diversidad de fórmulas adoptadas, estimamos que estas consultas resultan imprescindibles para adaptar el cumplimiento de nuestra obligación a las peculiaridades de los distintos centros.

En cuanto al procedimiento para su realización, en esencia, consistirá en la visita presencial a los centros seleccionados por parte de los distintos miembros de la IGS, cuyo

⁴ Que, resumidamente, implicaba:

- a) Continuar con el sistema actual, recordándoles a los docentes las obligaciones que tienen en relación con el mismo y exigiéndoseles su real cumplimiento, o
- b) Modificar el sistema de tutorías presenciales por otro que satisfaga mejor que el actual los intereses de todos los sectores implicados.

⁵ “Los Centros deben conocer la información del horario de tutorías del profesorado que imparte docencia en el mismo y, en caso de que detecten alguna anomalía, comunicarla al Departamento para que la solucione. En todo caso, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, con el asesoramiento de la Inspección General de Servicio o de la COAPA, velará por el cumplimiento del horario de tutorías del profesorado del Centro” (Anexo Normativa sobre Tutorías, dentro del *Módulo Tutorías. Curso 2020-2021*, pág. 15, *in fine*).

resultado se reflejará en un acta que será remitida al responsable de la Unidad (Decano o Director de Centro) dentro de los diez días siguientes a su finalización, a fin de que en idéntico plazo pueda formular las observaciones que estime pertinentes. Transcurrido dicho plazo, se elaborará el informe definitivo, con especificación, en su caso, de las recomendaciones o propuestas que se estimen necesarias. Con la finalidad de ajustar estas auditorías a la situación generada por la pandemia, la existencia de posibles confinamientos de los docentes debería ser comunicada a la IGS antes o después de la actividad inspectora. Como no puede ser de otro modo, tales situaciones debidamente comunicadas serán tenidas en cuenta en orden a la realización de los informes definitivos.

Para las auditorías relativas al cierre de las actas dentro de plazo se tendrán en cuenta los datos suministrados por las Secretarías de los centros. Al igual que se ha venido haciendo en cursos y convocatorias anteriores, los correspondientes informes (diciembre, febrero, junio y septiembre) se elaborarán atendiendo exclusivamente a la fecha límite de cierre de actas por el Centro, determinando que existe incumplimiento cuando se ha superado dicha fecha. Y siguiendo con la misma línea de actuación iniciada en el pasado curso académico, un resumen de los resultados se publicará en la página web de la IGS (además, por supuesto, de su íntegra remisión a todos los decanatos y direcciones de centro).

2. Colaboración en el seguimiento de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad

De acuerdo con el procedimiento para la auditoría interna del sistema de garantía de calidad, éste constará de dos fases: la auditoría interna de la información pública de los títulos y la auditoría interna para verificar la implantación, seguimiento y mejora del Sistema de Garantía de Calidad (en adelante, SGC).

Los títulos de grado y máster y los programas de doctorado sometidos a auditoría en esta primera fase son aquellos de nueva implantación y los que deben renovar su acreditación en el próximo curso, así como otros títulos seleccionados de forma aleatoria.

La segunda fase, relativa a la auditoría interna para verificar la implantación, seguimiento y mejora del SGC, no se ha realizado en los cuatro últimos cursos académicos y su abordaje, en los términos en los que aparece en el correspondiente procedimiento⁶, resulta extremadamente complicado por el calado y extensión del trabajo que debe realizarse, por el número de titulaciones que deben auditarse ("*al menos, un título por Centro*" y "*un Programa de doctorado por cada Escuela Doctoral*") y por la limitación del tiempo que se dispone para ello (del 15 de octubre al 15 de noviembre). Por tales motivos, encontrándose en pleno proceso de renovación el Sistema de Garantía de Calidad, de acuerdo con la información suministrada

⁶ P13- Procedimiento para la Auditoría Interna del Sistema de Garantía de Calidad y P13-Procedimiento de Auditoría Interna del Sistema de Garantía de Calidad de Doctorado (<https://ucalidad.uca.es/sistema-de-gestion-de-la-calidad-de-grados-y-masters/>)

por la Sra. Vicerrectora de Planificación, Calidad y Evaluación, esa segunda fase no se incluye dentro de las actividades planificadas de la IGS para el presente curso académico.

3. Implementación del mapa de riesgos de la UCA

Una vez creada la CAF, como primera de sus actuaciones se acordó el inmediato inicio de los trabajos tendentes a la elaboración del mapa de riesgos de la UCA. Y así, a partir del planteamiento inicial de esta cuestión en su seno, la CAF optó por circunscribir la primera versión del mapa de riesgos de la UCA a los siguientes bloques de actuación: contratación pública, docencia, gestión de la investigación, gestión financiera, subvenciones y personal. El desarrollo de cada uno de ellos se asignó a uno o dos miembros de la CAF quienes, en relación al respectivo campo, habían de elaborar una ficha en la que, por cada posible actuación fraudulenta, habían de cumplimentar los siguientes ítems:

- *Actividad*, en el se procedía a la descripción de la misma.
- *Riesgo*, en donde de una forma sintética, se explicaba la posibilidad del fraude.
- *Controles existentes*, indicándose aquí las medidas con las que actualmente se contaría en la UCA a fin de impedir que el referido riesgo se materializase.
- *Valoración*, en donde se calificaría el riesgo en cuestión como alto, medio o bajo, según las posibilidades que, a juicio de quien o quienes elaboraban el correspondiente apartado, el supuesto descrito como riesgo pudiera llegar a materializarse. Esa valoración, pues, no se otorgaba en función del número de actuaciones fraudulentas del tipo descrito de las que se tuviese conocimiento o que racionalmente se entendiera que pudieran producirse, si no de la existencia actual (o no) de mecanismos de control en el seno de la UCA y el posible grado de eficacia de los mismos.
- *Recomendaciones de mejora* que, obviamente, se hallarían ligadas a la existencia o no de esos controles anteriormente indicados

Ni que decir tiene que, junto con la delimitación de los posibles riesgos de fraude, dentro del mapa resulta fundamental el apartado relativo a las propuestas de mejoras formuladas en relación con los mismos, ya que la función del referido instrumento devendría completamente ineficaz si no se acompaña de la indicación de las acciones necesarias para eliminarlos o, cuanto menos, minimizarlos. Recuérdese que, como se indica en su Reglamento, la CAF carece de competencias resolutorias por lo que, una vez determinadas las acciones de mejora necesarias, habría de trasladarlas hacia el órgano que en la universidad tenga competencia para su adopción, que será distinto en función de la naturaleza de la mejora requerida. A tal fin, desde la IGS se va instar a la CAF a la elaboración de la segunda fase del mapa de riesgos de la UCA, que podría traducirse en la implementación de las

acciones de mejora. Para ello, cada uno de los miembros de este órgano deberá priorizar las acciones de mejora propuestas (en la medida en que no sea posible su asunción inmediata y simultánea), delimitar qué órgano tendría competencia para su implementación y trasladarlas al mismo.

La tercera fase del mapa de riesgos tendría lugar con las labores de seguimiento de las mejoras introducidas y, de acuerdo con los resultados aquí obtenidos, permitiría ofrecer nuevas versiones del referido mapa. La planificación de esta tercera fase dentro del presente curso académico puede resultar un objetivo en exceso ambicioso, por lo que entendemos que sólo podría efectuarse de modo muy parcial (en función del eco que hayan tenido las acciones de mejora proyectadas).

En todo caso, con el fin de dar conocimiento de todas estas actuaciones a la comunidad universitaria, tanto del mapa de riesgos como de las actuaciones posteriores de la CAF y de los órganos a los que se haya dado traslado de las propuestas de mejora, se informará anualmente al Consejo de Gobierno y al Claustro de la Universidad dentro de la presentación que obligatoriamente debe efectuar la IGS, tal como se encuentra previsto en el art. 12.3º del Reglamento de la CAF⁷.

La inclusión de la implementación del mapa de riesgos de la UCA dentro del Plan de Actuación de la IGS viene justificada por la labor que, de acuerdo con el diseño previo, correspondería a la misma dentro de la CAF.

4. Colaboración con aquellas unidades que lo requieran

De acuerdo su normativa reguladora, es también función de la IGS la de prestar su cooperación, asistencia y asesoramiento, en la medida que lo permitan sus competencias y recursos, a los distintos órganos de la universidad. En este sentido, si al igual que en anualidades anteriores, se solicita la intervención de la IGS en el proceso de auditoría interna de los Servicios Centrales de Investigación Científica y Tecnológica, así se hará. Bien entendido que su función será de simple organización de tal auditoría y no de realización de la misma que, por su específica naturaleza, debe venir desarrollada por auditores especializados.

Al margen del supuesto anterior, y con los límites que suponen las propias competencias y recursos disponibles, la IGS responderá a las demandas de colaboración que se le trasladen.

⁷ Texto aprobado por el Consejo de Gobierno de 18 de febrero de 2020.

5. Gestión del BAU

Actividad ineludible de la IGS es la que tiene por objeto la coordinación del BAU, según se establece de modo expreso en el art. 3 de la normativa que lo regula⁸. En este sentido, la persona que dentro de la IGS asume la administración del BAU, velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan en tiempo, siendo exclusivamente responsable, “de la gestión y mantenimiento operativo del Buzón, y no de los contenidos de la comunicación que se establezca a través del mismo, cuya responsabilidad corresponderá a las unidades o servicios a los que se dirija dicha comunicación” (art. 3.3).

6. Campañas de información sobre el uso adecuado de las herramientas de reclamación

Dentro del enfoque constructivo que se pretende dar a la IGS y a la vista de las disfunciones apreciadas respecto del uso del BAU en el pasado curso académico, la IGS ha proyectado la realización de una campaña de formación sobre la correcta utilización de las vías de reclamación con que cuenta la Institución. En ese sentido, se ha constatado que, pese a la información que aparece en la web, hay usuarios que recurren al BAU como herramienta para formular una reclamación sin haber demandado previamente el correspondiente servicio. Muy posiblemente, tal forma de proceder obedece al desconocimiento de su funcionamiento y, sobre todo, de las consecuencias que se generan a partir de la interposición de un BAU que, en modo alguno, resultan inocuas, pues, aún resuelta la reclamación o queja, el BAU no se elimina “conservándose en el archivo de la Universidad de Cádiz” (art. 5.7º Normativa BAU).

De otra parte, se ha detectado también que son muchos los estudiantes que recurren al BAU para reclamar sobre sus calificaciones, cuando este supuesto de posible incidencia docente se encuentra expresamente excluido por la correspondiente normativa⁹, dada la existencia de una regulación específica que establece el procedimiento de revisión de las calificaciones (con el docente), de reclamación sobre las mismas (ante la Dirección del Departamento) y, en su caso, de recurso (dirigido al Rector).

⁸ Aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2006; BOUCA núm. 49 de 6 de octubre. Modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de abril de 2010; BOUCA núm. 106; modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2016; BOUCA núm. 223. Modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2019; BOUCA núm. 300.

⁹ De acuerdo con el art. 6.1º, *in fine*, “Se excluyen expresamente los procedimientos regulados en el Reglamento por el que se regula el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz”.

7. Otras actuaciones

En la medida en que lo permita la ejecución de las tareas previamente enunciadas y las actuaciones extraordinarias que se vayan planteando a lo largo del ejercicio, se encuentran también en la agenda de la IGS otras actuaciones, de distinta importancia y calado, tales como, por ejemplo, las encaminadas a facilitar que las actas de los estudios de máster se cierren dentro de plazo. En efecto, dada la existencia de reclamaciones sobre el cierre extemporáneo de actas correspondientes a este tipo de estudios, la IGS organizará distintas reuniones con los Centros y Departamentos de la UCA, con el objeto de conseguir la finalidad indicada.