

upna

Universidad Pública de Navarra
Nafarroako Unibertsitate Publikoa

Memoria de Actuación

Curso
2020/21



Pamplona, septiembre de 2021

UNIDAD DE INSPECCIÓN
DEL
PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

IRAKASLEEN ETA IKERTZAILEEN
IKUSKAPEN UNITATEA

INDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| II.- EL PLAN DE ACTUACIÓN 20-21 | 4 |
| III.- OBJETIVOS DEFINIDOS EN EL PLAN DE ACTUACIÓN 2019/2020..... | 4 |
| IV.- EVALUACIÓN | 5 |
| 1. Gestión de quejas e incidencias académicas: QSAC..... | 5 |
| 2. Realización de los Informes relativos a cada queja: | 10 |
| 3. Realización de visitas presenciales, revisiones web y control de tutorías. | 14 |
| 4. Registro de las actuaciones y transferencia al Archivo general de los expedientes ya tramitados:..... | 14 |
| 5. Evaluación de la Carta de Servicios | 14 |
| 6. Cumplimiento de la actuación asociada al Programa de evaluación docente del PDI:..... | 15 |
| 7. Trabajo colaborativo en la UPNA: | 15 |
| 7.1 Asistencia a las comisiones de calidad de los Centros. | 15 |
| 7.2 Participación en la Comisión Permanente de Igualdad liderada desde el Vicerrectorado de Proyección universitaria, Cultura y Divulgación:..... | 15 |
| 7.3 Participación en el Plan Estratégico UPNA: | 15 |
| 7.4 Creación del Banco de Buenas Prácticas Docentes: | 16 |
| 7.5 Asignación de docencia y asignación y coordinación de profesorado para los Dptos:..... | 16 |
| 7.6 Evaluación de la actividad docente del profesorado de la UPNA: | 16 |
| 7.7 Participación en el Grupo de trabajo sobre tutorías: | 16 |
| 8. Trabajo colaborativo con otras Universidades:..... | 17 |
| 9. Cuadro de Cumplimiento de Indicadores | 18 |
| V.- ÁREAS DE MEJORA Y FUTURAS PROPUESTAS DE TRABAJO | 19 |

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Inspección del Personal Docente e Investigador de la UPNA, en adelante U.I, se crea en el año 2009, y actualmente está regulada por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 marzo de 2020, por el que se aprueba el Reglamento¹ que regula la estructura y las funciones de la Unidad de Inspección del Personal Docente e Investigador de la Universidad Pública de Navarra.

La misión de esta unidad, se enmarca dentro del compromiso de nuestra Universidad con la necesidad de mejora continua de la calidad de los servicios que se ofrecen a las y los estudiantes, constituyendo también un elemento de apoyo y asesoramiento a los órganos de Gobierno y al profesorado de la universidad, favoreciendo el desarrollo profesional y la búsqueda de mecanismos que permitan mejorar el cumplimiento de los Planes anuales de Actuación y la calidad de la enseñanza. Para el cumplimiento de estos objetivos la U.I ejerce la función entre otras de comprobar el cumplimiento de las obligaciones regladas del Personal Docente e Investigador, al objeto de velar por el cumplimiento de las normas que les sean aplicables. Todo ello impulsando formas de trabajo colaborativo, en un marco continuo de comunicación e información, fomentando la prevención de conflictos desde un enfoque más proactivo que reactivo.

Si bien orgánicamente depende directamente del Rector, por razones de eficiencia y agilidad, es con el Vicerrectorado del profesorado con quien se establece una coordinación periódica estable para el desarrollo de la actuación profesional de esta unidad.

La memoria que hoy presentamos recoge la actividad desarrollada durante el curso académico 2020-2021 y evalúa el Plan de Actuación 20-21.

Este curso, ha seguido estando marcado por la situación de pandemia derivada por la COVID-19 y la apuesta por la docencia presencial en nuestra Universidad, lo que ha significado la elaboración de un Plan de Contingencia que ha supuesto la incorporación de protocolos y medidas sanitarias para garantizar una docencia segura, tanto para la salud del estudiantado como del personal docente.

La actividad de la U.I durante este curso, ha estado centrada en asentar la línea de trabajo iniciada para aportar nuevos elementos a la labor inspectora dirigidos hacia una labor más propositiva, de apoyo y colaborativa, cara a mejorar la labor docente, alineándose así tanto con el avance del resto de Inspecciones de Universidades del Estado Español, como con la misión, visión y valores de la propia UPNA.

La U.I trabaja a favor de la cultura de cumplimiento, desde la transparencia, impulsando la información de los derechos y deberes del profesorado y alumnado, todo ello en un marco continuo de comunicación y colaborativo entre los diferentes agentes, defendiendo la prevención de conflictos como herramienta en su resolución, caminando hacia la puesta en valor de buenas prácticas.

Este nuevo modelo, ha supuesto llevar a cabo nuevas actuaciones que, unidas a las anteriores, implican la necesidad de articular un trabajo colaborativo, más participativo, y con una nueva visión de lo que supone la Inspección, más transversal, poniendo en valor cuestiones que mejoran tanto la docencia como la convivencia, cuestiones ambas ligadas a la calidad de la formación impartida.

En este sentido, se ha revisado y actualizado el procedimiento de atención a Quejas, incidencias académicas, sugerencias, agradecimientos y consultas (QSAC) y se ha participado activamente en diferentes grupos de trabajo internos de la Universidad.

¹ <http://www2.unavarra.es/gesadi/sede/consejodegobierno/ConsejodeGobierno24-3-2020/5unidadinspeccion.pdf>

Por último, cabe agradecer el esfuerzo realizado por toda la comunidad universitaria, así como la buena gestión realizada, resaltando la calidad con la que se ha impartido la docencia dadas las condiciones sanitarias que se han tenido que observar en esta situación de pandemia.

II.- EL PLAN DE ACTUACIÓN 20-21

El Plan de Actuación 20-21² fue elaborado siguiendo las directrices marcadas por el Reglamento de la Unidad de Inspección del Personal Docente e Investigador aprobado mediante Resolución 568/2020, de 26 de marzo, del Rector de la UPNA, por el que se aprueba el Reglamento que regula la estructura y las funciones de la Unidad de Inspección del Personal Docente e Investigador de la Universidad Pública de Navarra.

Este plan, fue aprobado mediante RESOLUCION 1720/2020, de 23 de octubre del Rector de la Universidad Pública de Navarra, por la que se aprueba el Plan de Actuación de la Unidad de Inspección del Personal Docente e Investigador para el curso académico 2020-2021.

Tras su aprobación y habiendo sido presentado tanto a la Junta del PDI, al Comité de Empresa y al Consejo de Gobierno, se presentó también, como en años anteriores, ante los agentes implicados en la calidad de la docencia: responsables de los centros, responsables de calidad, responsables de Unidades Administrativas (UAS), el Consejo de Estudiantes y Defensora, con el fin de establecer alianzas para su desarrollo y ejecución.

El objetivo marcado fue potenciar un trabajo colaborativo con la Comunidad Universitaria, y las personas responsables de liderar servicios, con el fin de adoptar cuanto antes, aquellas medidas que repercutan en una enseñanza de calidad, y de esta manera, reforzar el papel de la UPNA en la sociedad.

III.- OBJETIVOS DEFINIDOS EN EL PLAN DE ACTUACIÓN 2019/2020

1. Gestión de quejas e incidencias académicas.
 - Definir el itinerario de entrada de Quejas, Sugerencias, Agradecimientos y Consultas, y alinearlos con el procedimiento actual de incidencias académicas y con el QSAC.
 - Simplificar los formularios e informes de registro de incidencias y/o quejas.
 - Mejorar, simplificar el acceso y el procedimiento a través de la web.
 - Realizar un trabajo de información a la Comunidad Universitaria sobre cómo se presenta y cómo se gestiona las quejas.
 - Informar de forma específica a las personas responsables de gestionar las quejas, sobre el procedimiento de la U.I. una vez recibe una queja, en especial a responsables de Centros y Departamentos, y responsables de calidad de Centros.
2. Realización de Informes de cada queja
3. Realización de visitas presenciales, revisiones web y control de tutorías
4. Registro de las actuaciones y transferencia al Archivo General
5. Evaluación de la Carta de servicios
6. Elaboración del Protocolo del Programa de evaluación docente del PDI
7. Trabajo colaborativo en UPNA
8. Trabajo colaborativo con otras Universidades

² https://www2.unavarra.es/gesadj/seccionActualidad/Web_varios/plan_inspeccion_20-21_cast.pdf

IV.- EVALUACIÓN

1. Gestión de quejas e incidencias académicas: QSAC

Para el cumplimiento de este objetivo se ha realizado un trabajo colaborativo desde esta U.I con el Servicio de Calidad, Organización y Procesos y, con la Directora del Área de Gestión y Calidad de los Títulos del Vicerrectorado de Enseñanzas, con el fin de introducir mejoras en el itinerario de Atención a Quejas, Incidencias Académicas, Sugerencias, Agradecimientos y consultas (QSAC). A su vez, se ha ampliado la posibilidad de la presentación de individual a colectiva. Se han simplificado los formularios e informes de seguimiento y se ha realizado un plan de comunicación a la comunidad universitaria del mismo. Es preciso destacar que no se ha creado ningún nuevo procedimiento, sino que se ha evaluado, y mejorado el existente, todo ello alineado con el sistema establecido por la UPNA para todos los servicios (QSAC). [Enlace a web procedimiento](#) .

Los puntos principales acordados e introducidos en el procedimiento han sido:

- Todas las quejas o incidencias del estudiantado se canalizarán a través del Centro. Las quejas no pueden ser anónimas y deben ser: concretas, lo más claras posible y preferentemente avaladas por los/las delegados/as.
- Si la queja o incidencia afecta a un Departamento, el Coordinador de Calidad del Centro informará de la queja o de la incidencia al Departamento para que desde el Departamento se responda. Una vez respondida, el Departamento enviará una copia de la respuesta al Centro.
- El plazo de respuesta por parte de los Centros y/o de los Departamentos no será superior a 1 mes y semestralmente se recogerán las quejas/incidencias y las respuestas en un informe semestral que se presentará en la Comisión de Calidad del Centro.
- La Unidad de inspección podrá actuar cuando no haya respuesta o la respuesta sea insuficiente.
- Los Departamentos serán invitados a participar en las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros, con el fin de mejorar la comunicación, la coordinación y el abordaje de los temas relacionados con la docencia.
- En relación a los cambios de docencia, el profesorado deberá avisar siempre al Departamento, excepto si es un cambio de aula, de fecha u hora y este cambio afecta a menos de una semana. Cualquier cambio que afecte a más de una semana debe ser informado al Departamento.

También, se ha elaborado una plantilla para el Informe-Excel de Seguimiento de incidencias académicas, quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas (QSAC) con el fin de simplificar los formularios y se ha implementado el nuevo proceso de gestión de las QSAC. Este informe, se ha puesto a disposición de todos los Centros y debe ser enviado a la U.I a la finalización de cada semestre. A día de hoy este informe no queda recogido en MiAulario, siendo ésta la plataforma revisada en los procesos de Acreditación de Centros.

La valoración que nos han transmitido desde las responsables de calidad de los Centros es que el sistema de seguimiento de las QSAC es adecuado. No obstante, se debe continuar mejorando los registros, ya que estos son muy desiguales por parte de los centros. Debemos tener en cuenta que al ser el primer año de implementación, han surgido bastantes dudas de procedimiento que serán abordadas en el próximo curso.

A continuación, se describe el itinerario³ gráficamente:

³ <https://www2.unavarra.es/gesadj/servicioCalidad/calidad-grado-master/pc-954-qsac/itinerario-gestion-incidencias-academicas.pdf>

QSAC- Itinerario Incidencias Académicas/Quejas sobre la docencia

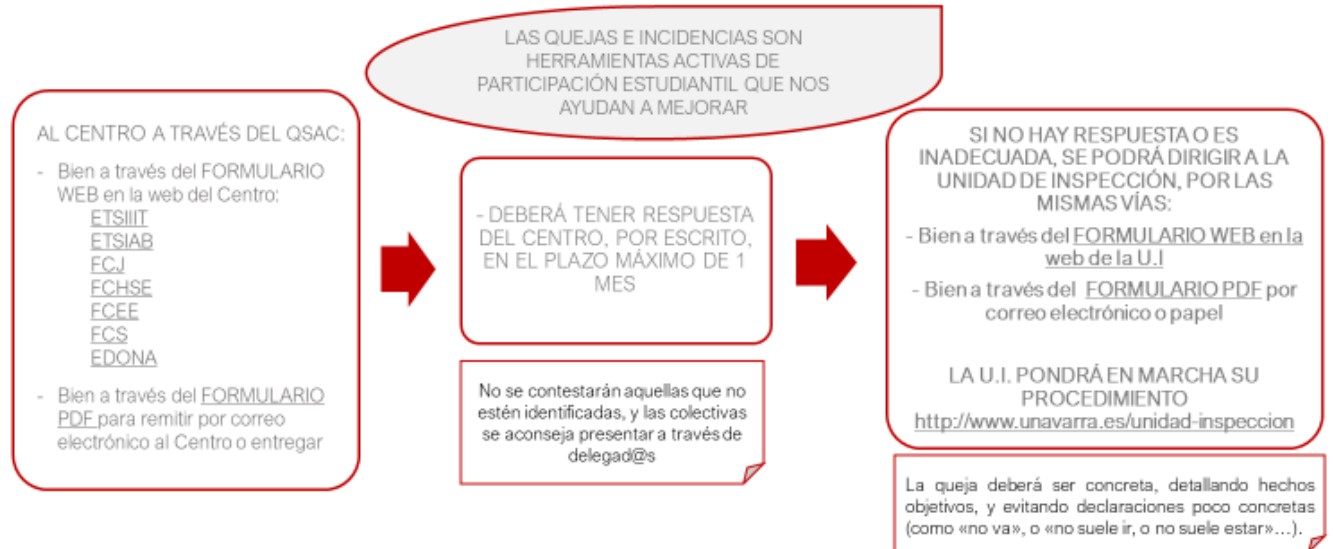


En relación a la labor de difusión a estudiantes, se realizaron sesiones de trabajo con el Director de Área de Estudiantes del Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Emprendimiento, durante los meses de febrero y marzo. Se acordó, tras recibir sus aportaciones:

1. El envío de la información a través del Consejo de estudiantes y distintas asociaciones, además de a delegadas y delegados.
2. Insertar en el espacio web de estudiantes, la información relativa al itinerario, adaptado a ellas y ellos: <http://www.unavarra.es/perfil-estudiantes/>

QSAC

Paso 1.- Itinerario a Informar a Estudiantes



A su vez, se ha simplificado la información en el espacio web de la Unidad de Inspección, visibilizando el procedimiento de la UPNA, y el propio de la U.I.

<http://www.unavarra.es/unidad-inspeccion/>

Unidad de Inspección

Portada/ Unidad de Inspección/ Incidencias académicas y Avisos de cambios

PRESENTACIÓN Y
FUNCIONES

PRINCIPIOS RECTORES

PROCEDIMIENTO DE
ACTUACIÓN

INCIDENCIAS
ACADÉMICAS Y AVISOS
DE CAMBIOS

UBICACIÓN Y CONTACTO

BUZÓN DE INCIDENCIAS
ACADÉMICAS Y
SUGERENCIAS

Reglamento
Unidad de
Inspección

- Carta de Servicios
- Memoria 2019-20
- Plan de actuación Curso 2020-21

Unidad de Inspección del
Personal Docente e
Investigador
Campus de Arrosadía -
Edificio Rectorado
Pamplona - Iruña 31006
Tel. 948 16 6300
Contacto por email

Incidentes académicas y Avisos de cambios



PROCEDIMIENTO DE LA UPNA CON INCIDENCIAS Y AVISOS DE CAMBIOS. ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE INSPECCIÓN

- Itinerario de gestión de las incidencias académicas y de los avisos de cambio
- Procedimiento QSAC UPNA
- Informe de seguimiento de las incidencias académicas que deben presentar semestralmente los centros en la Unidad de Inspección
- Registro de avisos de cambio que deben presentar semestralmente los departamentos en la Unidad de Inspección

La Unidad de Inspección podrá actuar:

- En caso de no haber respuesta del centro, o ser inadecuada
- Siguiendo su plan de actuación
- A instancias de Rector

PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INSPECCIÓN ANTE QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS

La recepción de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas se registrará por lo dispuesto en el Plan de actuación, en lo relativo al "marco de actuación a favor de una cultura de cumplimiento, desde la transparencia, impulsando la información de los derechos, pero también de los deberes tanto del profesorado como del alumnado y en un marco continuo de comunicación entre los diferentes agentes".

- Itinerario de abordaje de la Unidad de Inspección
- Procedimiento de la Unidad de Inspección

Responsabilidad de Centros y Departamentos

Los Estatutos de la Universidad Pública de Navarra establecen como función del Decano/a o Director/a del Centro y del Director/a del Departamento, respectivamente, "Controlar el cumplimiento de la docencia en el Centro" y "Procurar la constante mejora de la calidad de la docencia". También, en su artículo 47 (letras c) e i) como función del Director/a del Departamento, "Coordinar las actividades docentes e investigadoras del Departamento" y "Velar por el cumplimiento de las obligaciones docentes y de investigación".

De la misma forma, el art 19.3 del RD 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, establece que "Las Autoridades académicas, sea cual fuere su rango o cargo, que toleren o encubran la realización de actos o conducta constitutivas de falta disciplinaria, incurrirán en responsabilidad y se procederá a las actuaciones previstas en el ordenamiento jurídico para su corrección".

Por otro lado, destacar que se ha incorporado a la EDONA con el objetivo de homogeneizar el procedimiento para toda la UPNA.

Este nuevo proceso de gestión, se ha ido abordando en las diferentes Comisiones de Garantía de Calidad de los propios Centros, y se ha ido informando en la Comisión de Garantía de Calidad de la UPNA.

Se debe tener en cuenta que este proceso se ha visto afectado por el cambio de equipos directivos en los Centros, que ha supuesto cambio en la mayoría de Coordinadoras de Calidad, así como por la ausencia de la U.I de inspección en las Comisiones de Garantía de los Centros, en el semestre de primavera por estar pendiente el nombramiento de la nueva responsable, lo que ha ralentizado en una parte la implantación de las medidas y ha dificultado la evaluación del procedimiento.

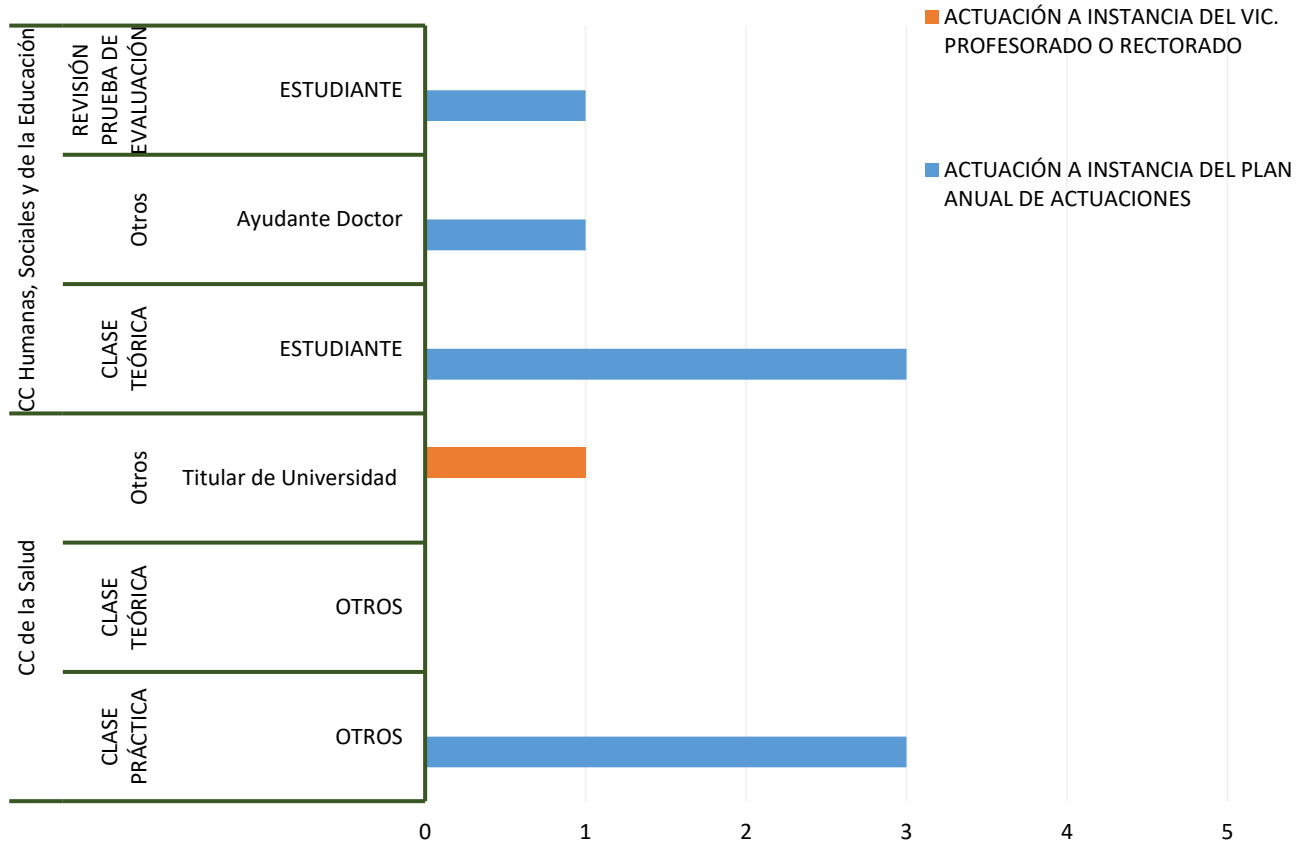
A continuación, se describe el calendario de trabajo realizado:

| REUNIONES | CONTENIDOS ABORDADOS | FECHAS |
|---|--|---------------------------------------|
| Reunión con las seis responsables CCC y OyC, el Servicio de Calidad, Organización y Procesos, la Directora del Área de Gestión y Calidad de los Títulos del Vicerrectorado de Enseñanzas y la Unidad de Inspección. | <ol style="list-style-type: none"> Exposición del análisis realizado sobre el actual procedimiento Solicitud de revisión de los formularios existentes para su simplificación y mejora | 19-nov-20 |
| Reuniones individuales con cada responsable CCC | Se analiza individualmente las características de cada Centro, con el fin de que el procedimiento sea homogéneo y coordinado con las UAAs. Valoración del Informe-Excel | 17/02/2021 ETSIIIT |
| | | 23/02/21 ECONOMICAS |
| | | 25/02/21 SALUD/ETSIAB |
| | | 26/02/21 HUMANAS/JURIDICAS |
| | | 26/07/01 FCHSE |
| | | 30/07/21 C. SALUD |
| Reunión con Dirección de EDONA | Revisión del procedimiento para que sea homogéneo con el resto de Centros de la UPNA | 10/03/21 |
| Supervisión en el Campus de Tudela y en salud | Coordinación con responsables de UAAs para comprobar su participación en el procedimiento | 20/04/21 |
| Reunión con Dirección de área de Estudiantes | Adaptar la información del procedimiento a facilitar a estudiantes y coordinar el envío de información | 11/03/21 |
| Vicerrectorado de Profesorado | Envío email informativo a PDI, centros y Departamentos, reforzando el itinerario establecido | 08/04/21 |
| Reuniones Comisiones de Garantía de los Centros | Seguimiento de Incidencias y quejas académicas | Según calendario de semestre de otoño |
| Reunión de la Comisión de Garantía de Calidad de la UPNA | Información a la Comisión de la evolución de las mejoras | Según Calendario |

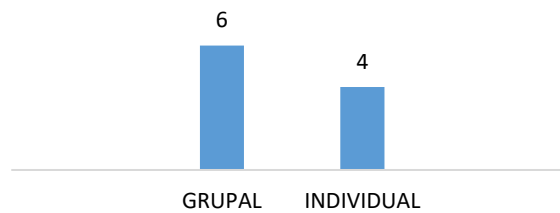
2. Realización de los Informes relativos a cada queja:

Durante el curso 20-21 se ha atendido directamente en la U.I. un total de 10 casos, que se exponen a continuación:

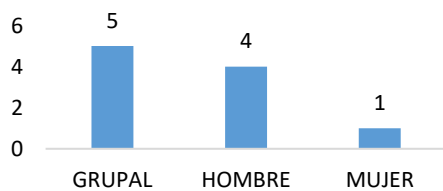
| FECHA INCIDENCIA | CATEGORÍA DENUNCIADO | PRESENTACION | TIPO DE SOLICITUD | SOLICITANTE | CATEGORÍA Denunciante | SEXO Denunciado/a | SEXO Denunciante | TIPO INCIDENCIA ACADEMICA | MOTIVACION DE LA ACTUACIÓN | CENTRO |
|------------------|------------------------|--------------|----------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------|------------------|-------------------------------|--|----------------------------|
| 05/10/2020 | Catedrático/a | GRUPAL | INCIDENCIA ACADÉMICA | ESTUDIANTE | ESTUDIANTE | HOMBRE | MIXTA-GRUPAL | CLASE TEÓRICA | A INSTANCIA DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIONES | CC.HH SS y de la Educación |
| 16/12/2020 | Titular | INDIVIDUAL | QUEJA | OTROS | OTROS | HOMBRE | OTROS | CLASE PRÁCTICA | A INSTANCIA DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIONES | CC de la Salud |
| 07/10/2020 | Contratado/a Doctor/a | INDIVIDUAL | QUEJA | PDI | Ayudante Doctor | MUJER | HOMBRE | Otros | A INSTANCIA DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIONES | CC.HH SS y de la Educación |
| 01/10/2020 | Otros | GRUPAL | QUEJA | ESTUDIANTE | OTROS | OTROS | HOMBRE | CLASE TEÓRICA | A INSTANCIA DEL VIC. PROFESORADO O RECTORADO | CC de la Salud |
| 18/11/2020 | Contratado/a Doctor/a | GRUPAL | QUEJA | ESTUDIANTE | ESTUDIANTE | MUJER | MIXTA-GRUPAL | REVISIÓN PRUEBA DE EVALUACIÓN | A INSTANCIA DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIONES | CC.HH SS y de la Educación |
| 07/10/2020 | Titular de Universidad | INDIVIDUAL | QUEJA | PDI | Titular de Universidad | HOMBRE | MUJER | Otros | A INSTANCIA DEL VIC. PROFESORADO O RECTORADO | CC de la Salud |
| 16/12/2020 | Titular | INDIVIDUAL | QUEJA | OTROS | OTROS | HOMBRE | OTROS | CLASE PRÁCTICA | A INSTANCIA DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIONES | CC de la Salud |
| 01/12/2020 | Otros | GRUPAL | QUEJA | PDI | OTROS | OTROS | MIXTA-GRUPAL | CLASE PRÁCTICA | A INSTANCIA DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIONES | CC de la Salud |
| 01/02/2021 | Asociado/a | GRUPAL | QUEJA | ESTUDIANTE | ESTUDIANTE | MUJER | MIXTA-GRUPAL | CLASE TEÓRICA | A INSTANCIA DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIONES | CC.HH SS y de la Educación |
| 16/02/2021 | Asociado/a | GRUPAL | QUEJA | DEFENSORA COMUNIDAD UNIVERSIT. | ESTUDIANTE | MUJER | MIXTA-GRUPAL | CLASE TEÓRICA | A INSTANCIA DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIONES | CC.HH SS y de la Educación |



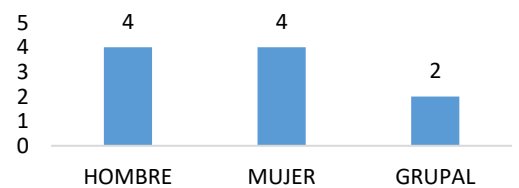
Quejas recibidas

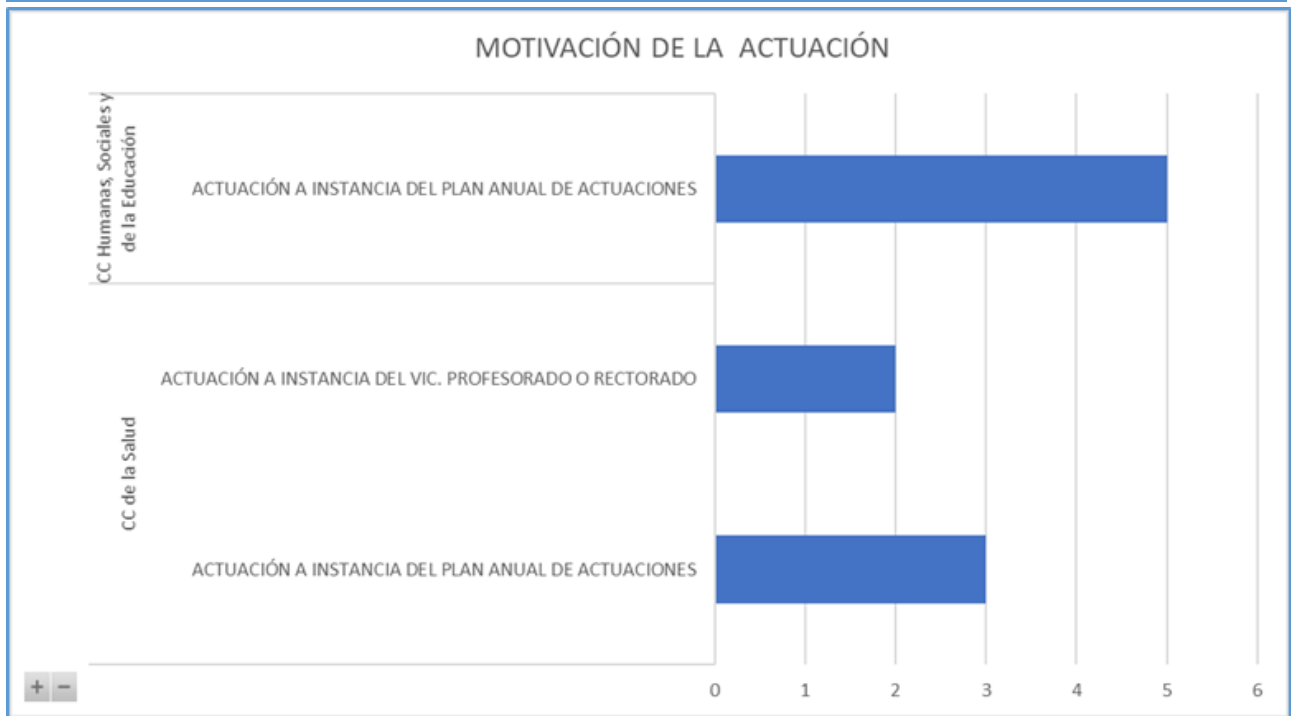
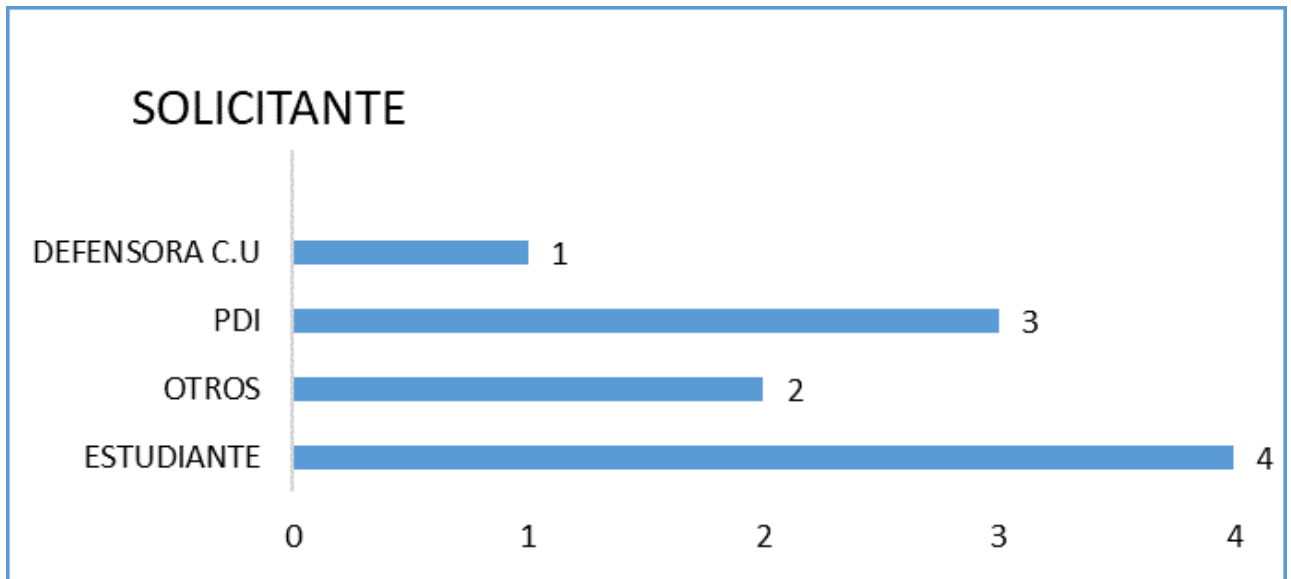
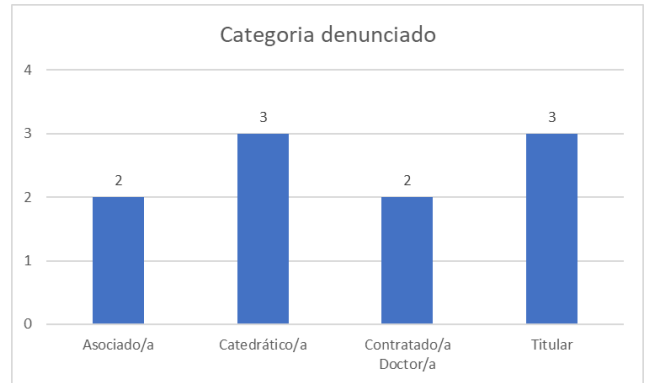
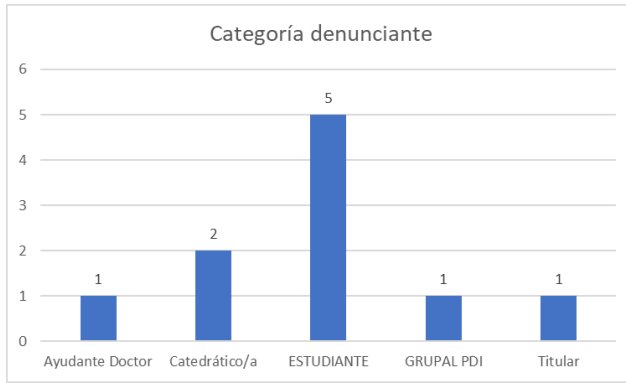


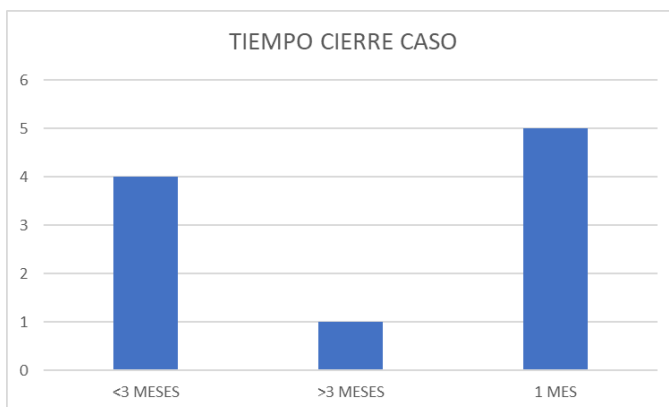
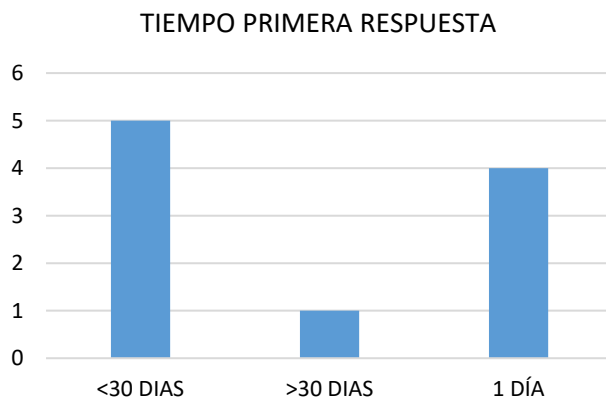
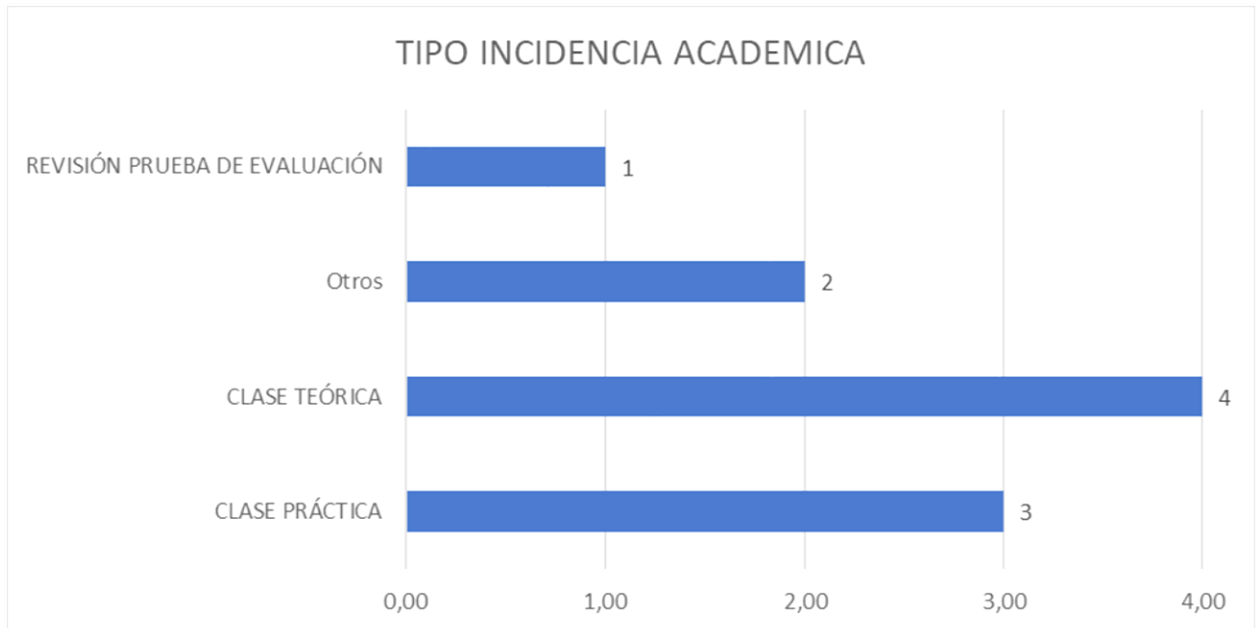
Sexo denunciante



Sexo denunciado/a







3. Realización de visitas presenciales, revisiones web y control de tutorías.

Respecto a las visitas presenciales esta U.I. ha llevado a cabo visitas en las aulas de los tres campus: Arrosadía, Tudela y Ciencias de la Salud con el fin de comprobar si la impartición de las clases se ajustaba al calendario facilitado a esta unidad, no detectando incidencias destacables.

En cuanto a la revisión de las páginas web a lo largo de este curso se han realizado 2 revisiones aleatorias en septiembre 2020 y febrero 2021:

| FECHA | Nº PÁGINAS WEB REVISADAS | CORRECTAS | INCORRECTAS |
|------------|--------------------------|-----------|-------------|
| 24/09/2020 | 78 | 39 | 39 |
| 10/12/2020 | 39 | 27 | 12 |
| 18/02/2021 | 153 | 44 | 109 |
| 26/03/2021 | 109 | 13 | 96 |

El procedimiento llevado a cabo una vez revisadas las páginas web, ha consistido en remitir una carta a las Direcciones de Departamentos, instando a la mejora de ellas.

Posteriormente, se ha comprobado si seguían existiendo informaciones deficitarias. En el caso de mantenerse incorrectas, se ha remitido una carta individual al PDI afectado, con copia a las Direcciones de Departamento. Varios docentes se pusieron en contacto con la Unidad para clarificar cómo debían definir la información, por lo que se les facilitó dos ejemplos que cumplían la normativa. Es preciso destacar la celeridad con la que muchos de los docentes actuaron para subsanar sus páginas web.

A su vez, se constata una vez más que es necesario insistir sobre la necesidad del cumplimiento de las tareas académicas consideradas “menores”, así como reforzar que el profesorado incorpore en la web la herramienta o plataforma que va a utilizar en el caso de las tutorías virtuales.

4. Registro de las actuaciones y transferencia al Archivo general de los expedientes ya tramitados:

Destacamos la creación de una base de datos propia de la U.I. en la que se registran las actuaciones, y llevará a facilitar la búsqueda de información.

Así mismo, en coordinación con la Sección de Archivo y Gestión documental, se ha iniciado, la transferencia al Archivo General de los expedientes ya tramitados, para su custodia y conservación, según el Reglamento del Archivo General y a la normativa vigente en la materia, teniendo en cuenta la naturaleza reservada y confidencial de la documentación.

Los expedientes a transferir abarcan el periodo de inicio de esta Unidad curso 2009/10 hasta el curso 2020/21. Esta transferencia está prevista para octubre de 2021.

5. Evaluación de la Carta de Servicios

Estaba prevista la realización de esta evaluación a la finalización del curso académico. Dadas las circunstancias coyunturales de cambio de personal de esta Unidad, que ha supuesto la incorporación de la nueva responsable en pleno periodo estival, ésta evaluación se realizará en el semestre de otoño. Cabe indicar que ya se ha mantenido la primera reunión con el Servicio de Calidad a este respecto.

6. Cumplimiento de la actuación asociada al Programa de evaluación docente del PDI:

Con fecha 30 de octubre se realizó el informe correspondiente para la evaluación docente de las solicitudes de 2020, en cumplimiento del Art. 2.f. del Reglamento de Estructura y Funciones de la Unidad de Inspección de la Universidad Pública de Navarra en la que queda recogido como función: “Emitir cuantos informes le sean requeridos por el Rector o Rectora o, en su caso, por el Vicerrectorado con competencias delegadas en materia de profesorado, y cumplir cualesquiera otras funciones que le asignen estos órganos de gobierno dentro del ámbito competencial que le corresponde a esta Unidad”, y dentro del procedimiento establecido en el Programa de Evaluación Docente del Profesorado de la UPNA, el cual requiere informe de la U.I. sobre las posibles incidencias recibidas y el cumplimiento de las obligaciones docentes de las personas sometidas a evaluación.

Dicho informe fue remitido a la Dirección de Recursos Humanos dirigida al Comité de evaluación.

7. Trabajo colaborativo en la UPNA:

7.1 Asistencia a las comisiones de calidad de los Centros.

Tal y como indica la normativa, se ha participado en todas las Comisiones de calidad de los Centros realizadas en el semestre de otoño, realizando seguimiento de las incidencias académicas, alineado a la mejora del procedimiento. Esta asistencia no se ha podido realizar en las celebradas en el semestre de primavera, ya que como se ha indicado con anterioridad, no estaba incorporada la nueva responsable de la U.I pero han sido remitidos por parte de los Centros los informes de seguimiento correspondientes.

Hay que tener en cuenta el calendario de estas comisiones. En las que se celebran en Otoño se revisa el curso anterior y en las de primavera los resultados del semestre anterior, por lo que a la finalización de esta memoria no contamos con la evaluación por parte de los Centros correspondiente al curso 20/21.

La U.I. también ha participado en la preauditoría realizada por la ANECA para la acreditación de la Facultad de Económicas y la ETSIIIT.

Así mismo, ha asistido como invitada a la Comisión de Garantía de la UPNA, en todas las convocatorias del curso académico.

7.2 Participación en la Comisión Permanente de Igualdad liderada desde el Vicerrectorado de Proyección universitaria, Cultura y Divulgación:

Se ha acudido a las dos sesiones de trabajo para la realización del Plan de igualdad de la UPNA.

7.3 Participación en el Plan Estratégico UPNA:

En el contexto del Plan Estratégico, se ha participado en las reuniones mensuales del grupo de trabajo sobre el elemento personas, trabajando en el Plan de comunicación interna, y en el Plan de capacitación para el liderazgo de la UPNA de forma específica. En este último, se ha colaborado en el diseño del programa formativo que busca el desarrollo de las capacidades básicas ligadas al liderazgo de una forma práctica y directa y que se llevará a cabo en el próximo curso. También de este grupo se desprende el Grupo de Atención a la Convivencia, el cual se expone a continuación.

Por encomienda de este grupo de trabajo, desde la U.I se ha realizado una base de datos de las comisiones de trabajo y sus integrantes con las que cuenta esta universidad, con el fin de contar con una herramienta más para el Plan de comunicación de este grupo. Se han registrado 49 de las 84 existentes; 1394 miembros.

7.4 Creación del Banco de Buenas Prácticas Docentes:

En relación a este punto, se ha creado desde el Vicerrectorado de Profesorado el Grupo de trabajo de Atención a la Convivencia, donde se enmarca el Banco de buenas prácticas, así como otros objetivos en torno a la convivencia. Se han mantenido 2 reuniones, la primera tuvo lugar el pasado 4 de mayo, y la segunda el 2 de julio. Desde el grupo se ha realizado una revisión de la normativa y buenas prácticas a nivel estatal. Fruto de este trabajo se ha iniciado la elaboración de dos documentos relacionados con aspectos comunicativos para mejorar la comunicación, que están en revisión, uno es en relación al Correo electrónico y otro en relación a Buenas prácticas en la comunicación. Es preciso destacar la importancia de alinear este trabajo con la futura Ley de Convivencia Universitaria, que en este momento está en fase de borrador, habiendo finalizado el 22 de junio el plazo de audiencia pública.

7.5 Asignación de docencia y asignación y coordinación de profesorado para los Dptos:

Se ha participado, con el Vicerrectorado de Profesorado, en la elaboración de un documento guía, para utilizar, solo en caso de conflicto, en el proceso de asignación de docencia y asignación y coordinación de profesorado desde los Dptos.

Dicho documento se ha realizado con la participación de la Dirección de área de profesorado, y la Dirección de Área de Acción social e igualdad.

7.6 Evaluación de la actividad docente del profesorado de la UPNA:

La U.I ha formado parte activa en el grupo de trabajo coordinado por el Vicerrectorado de Profesorado para el análisis del método de evaluación docente de la universidad. Se ha mejorado el informe que se realiza desde la U.I. y se ha alineado la información de la U.I. con el resto de documentación. En este grupo se ha acordado que la U.I. informará sobre:

- La información recogida en la web de cada docente solicitante respecto a su presentación y la información sobre las tutorías: es adecuada/no es adecuada, descripción del incumplimiento según las indicaciones existentes: http://www.unavarra.es/digitalAssets/323/323000_web-pdi-manual-buenaspracticas.pdf
- La información de si constan o no incidencias en el desarrollo de la docencia del/la docente solicitante. En caso afirmativo, se describirá el tipo de incidencia y su implicación en la resolución.

7.7 Participación en el Grupo de trabajo sobre tutorías:

Este grupo de trabajo ha sido coordinado desde el VR de Profesorado. A lo largo de este curso se ha elaborado un documento relativo a las directrices para el cumplimiento de la actividad tutorial, de manera que al comienzo de cada semestre estas directrices se difundirán entre el profesorado.

Como novedad, en el semestre de primavera, se introdujo como mejora sustituir en los despachos del profesorado, los carteles con la información de las tutorías por carteles con el código QR de cada docente, los cuales llevan directamente al apartado web de sus tutorías. Pensamos que es una mejora importante, ya que, de esta manera, el o la docente únicamente se tiene que preocupar de

mantener actualizada la información de sus tutorías en su web, y no será necesario cambiar los carteles de los despachos.

8. Trabajo colaborativo con otras Universidades:

A través del grupo de trabajo de Inspecciones de la CRUE, desde esta Unidad se ha participado en el subgrupo de trabajo creado para la realización de una Guía de orientaciones para la buena práctica docente. El documento final está pendiente de publicación.

9. Cuadro de Cumplimiento de Indicadores

| CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES | | |
|---|---|---------------|
| ÁREAS | OBJETIVOS 2020-2021 | Estado |
| Gestión de quejas e incidencias académicas: junto al Vicerrectorado de Profesorado, Área de calidad de títulos y OyC | Definir el itinerario de entrada de incidencias, quejas, sugerencias, consultas, agradecimientos, y alinearlos con el procedimiento actual de incidencias académicas y con el QSAC. | Finalizado |
| | Simplificar los formularios e informes de registro de incidencias y/o quejas. | Finalizado |
| | Mejorar, simplificar el acceso y el procedimiento a través de la web. | Finalizado |
| | Realizar un trabajo de información a la Comunidad Universitaria sobre cómo se presenta y cómo se gestiona las quejas. | Iniciado |
| | Informar de forma específica a las personas responsables de gestionar las quejas, sobre el procedimiento de la U.I. | Iniciado |
| Realización de Informes de cada queja | Realizar un informe relativo a cada queja o incidencia recibida, así como los expedientes informativos o sancionadores disciplinarios necesarios. | sí |
| Visitas presenciales, revisiones web y control de tutorías | Realizar visitas o controles a Centros o personas aleatorias o de modo específico, si es necesario constatar circunstancias o situaciones concretas que estén siendo objeto de investigación por la Unidad. | sí |
| Protocolo del Programa de evaluación docente del PDI | Continuar con el protocolo establecido desde RRHH. | sí |
| Expedientes | Registro de las actuaciones y transferencia al Archivo general de los expedientes ya tramitados. | Iniciado |
| Carta de servicios | Realizar la primera evaluación. | pte |
| Trabajo colaborativo en UPNA | Participar con el Vicerrectorado de Profesorado en elaborar un documento guía para la Asignación de docencia y asignación y coordinación de profesorado para casos de conflicto en Dptos. | sí |
| | Participar con el Vicerrectorado de Profesorado en el análisis, y en su caso modificación del método de evaluación docente de la universidad. | sí |
| | Asistir a las comisiones de calidad de los Centros. | sí |
| | Participar en la Comisión Permanente de Igualdad. | sí |
| | Participar en el Plan Estratégico UPNA. | sí |
| | Continuar con el diseño del Banco de Buenas Prácticas Docentes. | Iniciado |
| | Participación en un grupo de trabajo sobre TUTORÍAS coordinado por el Vicerrectorado de Profesorado. | Finalizado |
| Trabajo colaborativo con otras Universidades | Continuar con los grupos de trabajo de CRUE: grupo de trabajo en relación a la realización de la Guía de orientaciones para la buena práctica docente, y participación en jornada anual. | Finalizado |
| | Interactuar con las Inspecciones de las Universidades del G9. | Iniciado |

V.- ÁREAS DE MEJORA Y FUTURAS PROPUESTAS DE TRABAJO

Fruto de la evaluación realizada en esta memoria se consideran como propuestas de trabajo y áreas de mejora son:

- Realizar una evaluación conjunta con las responsables de calidad de los centros, el servicio de Calidad y la U.I y consensuar el sistema de gestión y seguimiento y la pertinencia o no de subir el informe a MiAulario.
- Reforzar con los Centros el registro y la gestión de las incidencias y quejas académicas, y con los Departamentos el registro de los avisos de cambio, todo ello en coordinación con las Unidades de Apoyo Administrativo, como apoyo administrativo.
- Realizar una sesión formativa en los centros sobre el procedimiento de las QSAC para conocer mejor su uso y poder “mejorar” la herramienta
- Mejorar los procedimientos de trabajo interno de la U.I.: definirlos, señalar responsabilidades, informarlos, en cuanto a las visitas presenciales, revisiones webs y control de tutorías.
- En relación a la Interacción con el G9: intercambiar información sobre la actuación profesional de las Inspecciones de las Universidades del G9.
- Dar continuidad a los grupos de trabajo en aras de prevenir conflictos, y crear sinergias de trabajo en equipo.
- Finalizar con la transferencia al Archivo General de los expedientes.
- Acordar calendario anual de transferencias al Archivo General y crear un cuadro clasificatorio para cada procedimiento de la U.I y serie documental.
- Mejorar los listados y las bases de datos de la U.I
- Mantener el trabajo colaborativo con el Servicio de calidad, organización y procesos, la Directora del Área de Gestión y Calidad de los Títulos, y la Unidad de Inspección del PDI de la Universidad.
- Mantener la participación r en todas aquellas comisiones/grupos de trabajo que estén alineadas con los objetivos comunes con la propia Universidad.
- Implementar el programa de Capacitación para el Liderazgo.