

# **MEMORIA DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE LA UCM**

**Curso 2016-2017**

La Inspección de Servicios es un órgano destinado a la mejora de la calidad de los servicios universitarios, mediante una valoración objetiva y una programación sistemática de actuaciones, y que mediante una estructura transversal proyecta sus actividades en todos los sectores de la comunidad universitaria –PDI, PAS y estudiantes así como en todos los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades dependientes de la Universidad.

Junto a la norma de carácter general que el Real Decreto 799/2005 regula, la UCM, en el artículo 155 de sus Estatutos contempla la existencia de un Servicio de Inspección, dependiente del Rector en el ejercicio de su potestad disciplinaria y de gobierno. El Reglamento sobre Estructura y Funciones de la Inspección de Servicios de la UCM, de 19 de junio de 1991, puntos 4º y 5º, ratifica esta dependencia directa y establece el procedimiento de actuación que en materia disciplinaria se ha de seguir con sometimiento pleno a las normas de procedimiento sancionador.

Su finalidad general es contribuir a la mejora del funcionamiento de las actividades que se desarrollan en la UCM, lo que le permite asistir a cualquier miembro o ente en el ámbito de las competencias que le son propias. Esta colaboración se realiza al amparo de la función de asesoramiento y elaboración de informes previstas en el punto 2º del Reglamento de la Inspección de Servicios, a demanda de los interesados o a instancias del Rector.

En coherencia con sus competencias y su estructura orgánica, la Inspección de Servicios ha desarrollado su actividad en el curso 2016-17 conforme a los dos pilares básicos que constituyen sus principales líneas de actuación:

- la Potestad Disciplinaria,
- el Seguimiento de la Actividad Docente,

## **A.- POTESTAD DISCIPLINARIA**

Siguiendo la misma metodología que en la exposición de cursos precedentes, durante el año académico 2016- 2017 la realización de “informaciones reservadas y de expedientes preliminares” representa la mayor parte de la carga de trabajo. De los resultados obtenidos por las actuaciones y diligencias seguidas puede derivarse la apertura e iniciación de un expediente disciplinario. La primera fase descrita se lleva a cabo por el personal especializado de la Inspección de Servicios; y la instrucción de los expedientes, atendiendo al artículo 155 de los Estatutos de nuestra Universidad, se encomienda a un funcionario ajeno a la Inspección; si bien, mientras dura la tramitación, el funcionario designado como Instructor queda adscrito al Servicio de Inspección, que le presta el apoyo técnico y legal necesario, actuando en este proceso siempre como secretario un miembro de la misma.

Durante este último curso académico la Inspección ha trabajado intensamente para proporcionar a los Instructores y a las personas incursoas en Expedientes Disciplinarios las condiciones que se precisan para una aplicación profesional de las normas disciplinarias, en el respeto a los principios de legalidad, culpabilidad,

presunción de inocencia, proporcionalidad, celeridad, seguridad jurídica e igualdad en la aplicación de la Ley.

Por otro lado, se está haciendo un especial esfuerzo en adecuar los procedimientos existentes a la ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y a la ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

Respetando el principio de reserva y de protección de datos que preside las actuaciones de la Inspección en materia disciplinaria, se puede tan solo ofrecer una descripción general basada en datos estadísticos.

A pesar de que los datos que se obtienen no reflejan correctamente la realidad, dado que cada tema tratado tiene una idiosincrasia, un volumen y unos requerimientos distintos, se puede hacer un resumen cuantitativo, según el cual, en el período que va de septiembre de 2016 a julio de 2017, se ha abierto un total de 78 asuntos, de los cuales 59 están resueltos, encontrándose en fase de tramitación los 19 restantes. A efectos de este estudio no se han contabilizado los expedientes resueltos de años anteriores

Centrándonos únicamente en los asuntos abiertos en el período indicado, en el gráfico 1 se muestra que en julio de 2017 están resueltos casi el 76% de los mismos.

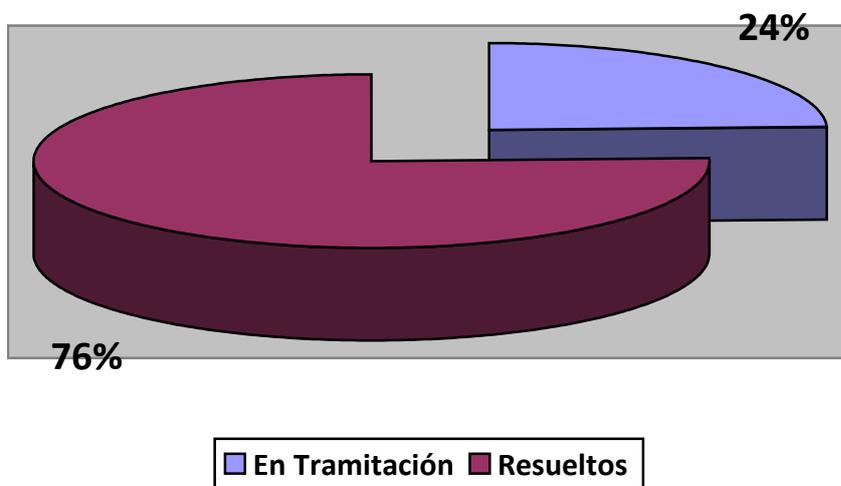


Gráfico 1 – Asuntos abiertos en el período septiembre 2016-julio 2017 en tramitación y resueltos.

A fecha de la elaboración de la presente memoria se encuentran en proceso de tramitación un total de 35 expedientes contando con 16 pendientes de resolución de cursos académicos anteriores. Estos datos variarán y se modificarán a septiembre de 2017.

En el gráfico 2 se ofrece la distribución de la totalidad de los asuntos, que se están tramitando en el momento de la elaboración de la presente memoria, según la tipología de los mismos.

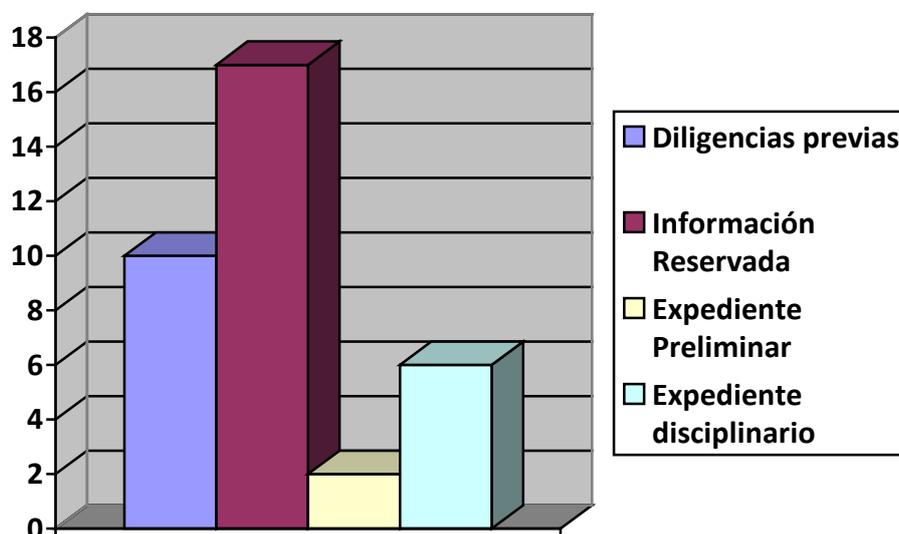


Gráfico 2 – Distribución de la tipología de asuntos.

Hay que advertir que lo normal es que esta distribución vaya variando a lo largo del año, ya que algunos asuntos evolucionan durante su vida en la Inspección de Servicios, de manera que lo que hoy se muestra como Información Reservada, a lo largo del procedimiento puede desembocar en un Expediente Disciplinario. Esta circunstancia explica que los mayores porcentajes, a día de hoy el 83% de los asuntos, se sitúen en los trabajos previos al inicio de un posible expediente disciplinario: Diligencias previas (29%) a la apertura o no de una Información Reservada (48%) o de un Expediente Preliminar (6%), correspondiendo sólo un 17% a Expedientes Disciplinarios.

Por último, cabe señalar que el Servicio de Inspección ha participado en las XVI Jornadas de Inspección de Servicios en las Universidades: “La inspección en la vida universitaria”, celebradas en la Universidad de Alcalá durante los días 24 y 25 de noviembre de 2016. Durante la celebración de la misma, se celebró la primera sesión plenaria del Grupo de Trabajo de las Inspecciones de Servicios creado en la Comisión Sectorial de Secretarías Generales de la CRUE. La UCM forma parte de dicho grupo.

## **B.- SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE**

La normativa que regula la disciplina académica en la UCM se recoge en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 13 de Junio de 2005, por el que se aprueba el seguimiento de la actividad docente (BOUC de 5 de Julio de 2005). Este Acuerdo ofrece un marco normativo para que los Centros de la UCM, responsables últimos de la disciplina académica, puedan establecer y aplicar los procedimientos necesarios para el seguimiento de sus actividades docentes, entendiendo por tales las clases teóricas y prácticas, los exámenes, dirección de Máster y demás pruebas de evaluación y las tutorías.

Conforme a las funciones de colaboración en el “seguimiento y control” que la Inspección tiene encomendadas, este Servicio debe desarrollar la tarea específica de facilitar “la implantación en los Centros de sus respectivos Sistemas de Seguimiento de la Actividad Docente, asumiendo las funciones de asistencia y evaluación de los mismos”. De esta manera la Inspección desarrolla como principales funciones:

- 1.- La inspección y supervisión, mediante un sistema de evaluación externa basado en encuestas periódicas, anónimas y muestrales y en visitas programadas que complementa los sistemas de evaluación adoptados por cada Centro.
- 2.- La asesoría a los mismos, tanto en lo referente al diseño e implementación de sus respectivos Sistemas de Seguimiento de la Actividad Docente, como en cuanto a la resolución de los problemas que se puedan presentar en el día a día del seguimiento de dicha actividad.

### **B. 1.- Asesoramiento a los Centros en materia de Seguimiento.**

En cuanto a las funciones que el Servicio de Inspección tiene encomendadas en materia de seguimiento docente, hay que destacar la estrecha colaboración entre el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad y el Servicio de Inspección, como consecuencia de los acuerdos alcanzados el 6 de febrero de 2015 con los responsables de las Comisiones de Seguimiento Docente de todos los Centros. En ella, la Inspección de Servicios presentó una propuesta para la mejora de los niveles de cumplimiento docente en las titulaciones, consistente básicamente en dos líneas de actuación: la optimización del uso de la información que aporta el Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente y la estimulación del funcionamiento efectivo de los Sistemas de Seguimiento de los Centros.

Durante el presente curso se ha vuelto a insistir sobre la necesidad de que cada una de las comisiones emitiera, al Vicerrector de Ordenación Académica, un informe con los datos del seguimiento docente procedentes de los planes implantados en cada Centro con este fin, tal y como establece el apartado 5 de las Normas para Organizar el Seguimiento de la Actividad Docente de la UCM (Acuerdo de Consejo de Gobierno de 13 de junio de 2005).

Durante el curso 2016-2017 no ha habido peticiones para realizar visitas de Inspección, aunque sí ha sido preciso asistir a algunos Centros, debido a la naturaleza de problemas puntuales. Con los centros que así lo han solicitado, se han mantenido reuniones en las cuales se les facilitaba un cuadro de mando con toda la evolución histórica del Centro respecto al seguimiento docente. De igual manera, a lo largo del presente curso, han llegado al Área de Seguimiento consultas desde los Centros sobre situaciones referentes al día a día de la actividad docente. Esta relación entre la Inspección y las autoridades de los Centros está permitiendo, no sólo conocer de primera mano las fortalezas y la problemática específicas de cada centro, sino también ejercer la función de asesoramiento sobre las vías de actuación o derivar, en los casos que así lo han requerido, el asunto en cuestión al Área Disciplinaria de la Inspección de Servicios.

### **B. 2.- Evaluación externa a los Centros mediante el Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente**

Para el desarrollo de la primera de las funciones referidas, se utilizan como instrumentos de control:

- Una encuesta de evaluación externa que aporta información sobre el grado de cumplimiento docente, tanto en el conjunto de la UCM como en cada Centro (Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente).
- Las firmas y los estadillos en los que el profesor autoinforma de su cumplimiento mensual, como medio de control intra-centros por parte de las Comisiones de Seguimiento de la Actividad docente de los mismos.

El Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente es por tanto un medio de evaluación externa a los Centros que, como se ha indicado anteriormente, se sustenta sobre las Normas para Organizar el Seguimiento de la Actividad Docente, aprobadas en Consejo de Gobierno el 13 de junio de 2005 y que viene a completar un sistema de seguimiento descentralizado y complejo según el cual, cada Centro es responsable de crear y poner en práctica su sistema de seguimiento y cada Departamento asume la responsabilidad de establecer el régimen de sustituciones. El sistema se completa con el Barómetro, o informe de la Inspección de Servicios, que resulta ser solamente una de las piezas del engranaje del seguimiento docente.

Dicho Barómetro es técnicamente una encuesta online periódica (tipo panel), realizada sobre un sistema CAWI basado en LimeSurvey (aplicación open source para la realización de encuestas online) y adaptada por la Inspección de Servicios a las necesidades del Seguimiento de la Actividad Docente. Se administra a una muestra aleatoria, representativa y proporcional de estudiantes y, en tanto que herramienta de investigación social, aporta una visión general de algunos indicadores de cumplimiento docente en nuestra Universidad desde un planteamiento cuantitativo estadístico. En las sucesivas ediciones de su realización, el barómetro ha demostrado ser un instrumento de diagnóstico muy útil, que permite identificar fortalezas y potenciales núcleos problemáticos, pero su mayor o menor utilidad o valor dependerá del uso que se haga de los datos que ofrece.

Durante el curso 2016-2017 el Seguimiento Docente se está realizando desde la Inspección como agencia de evaluación externa, siguiendo un esquema de trabajo similar al de cursos anteriores, en la realización del Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente, con la emisión de dos informes, uno por cuatrimestre, y un informe anual del Barómetro de Seguimiento de la actividad Docente, de cuyos resultados se informará en Consejo de Gobierno. En estos momentos, se dispone de los datos obtenidos durante el primer y segundo cuatrimestre, que han sido ya remitidos a los Centros, y se está trabajando en los datos acumulados de todo el curso que estarán disponibles en septiembre de 2017.

Durante el curso que nos ocupa, además del Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente de Grados y Licenciaturas, que se viene realizando regularmente desde el curso 2005 – 2006, se ha mantenido la incorporación que se hiciera en 2013-2014 del Seguimiento de la Actividad Docente en Másteres Oficiales. En este Barómetro, se sigue la misma estructura de recogida de información y metodológica que la utilizada en el Barómetro de Seguimiento Docente de los Grados.

La realización cada año del Barómetro supone no sólo un trabajo técnico, que exige una cualificación específica, sino también múltiples tareas de gestión. A continuación se aportan algunos datos cuantitativos referidos al trabajo de gestión que surge como consecuencia del modelo de evaluación externa a los Centros adoptado por la UCM.

- Para la obtención de una muestra suficiente y representativa de estudiantes panelistas, se han enviado, a principios de este curso en torno 14.000 correos electrónicos con invitaciones solicitándoles su participación en la encuesta.
- Posteriormente, ya sólo a los alumnos que aceptaron en el plazo fijado participar, se han enviado cerca de 16.000 correos electrónicos con la información necesaria para que cada alumno de grado pudiera cumplimentar las encuestas online correspondientes a las diferentes olas programadas, y cerca de 4.000 correos electrónicos a los alumnos de máster.
- Como consecuencia de la existencia de esta vía de comunicación entre la Inspección y los estudiantes, nos encontramos con que se han recibido más de 400 correos electrónicos con consultas de los alumnos participantes, que se han tratado y respondido de manera individualizada una a una.
- Otra tarea de gestión a destacar con relación a esta actividad es la tramitación del reconocimiento del crédito que se les otorga a los estudiantes que han mantenido una participación constante en las diferentes olas que componen el Barómetro. Durante el curso 2016-2017, respondieron a alguna encuesta más de 2.000 alumnos, de los cuales algo más de 1.900 han obtenido un certificado de crédito por participar de forma constante a lo largo del curso. Tras realizar el cómputo de participación de los panelistas que han colaborado en todas las olas, se emite un certificado de crédito, siguiendo los modelos de certificación facilitados por el Vicerrectorado de Estudios, el cual, una vez firmado y sellado por la Vicerrectora, se entrega por la Inspección de Servicios a más de 1.900 estudiantes. Todos aquellos certificados que no son recogidos quedan custodiados, ya que los alumnos, como miembros de la UCM, pueden reclamarlos en cualquier momento a lo largo de su carrera

Entrando en el análisis de los resultados del Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente en Grados, cabe destacar que el último informe de seguimiento docente fue presentado el 31 de enero de 2017 ante el Consejo de Gobierno, en cumplimiento de lo que establece la normativa vigente. En el mismo se ofrecieron datos del curso 2015/16 y un resumen comparado de lo acaecido en estos 10 años de funcionamiento del barómetro de seguimiento de la actividad docente. En los gráficos que aparecen a continuación se ofrecen los datos más relevantes del citado informe:

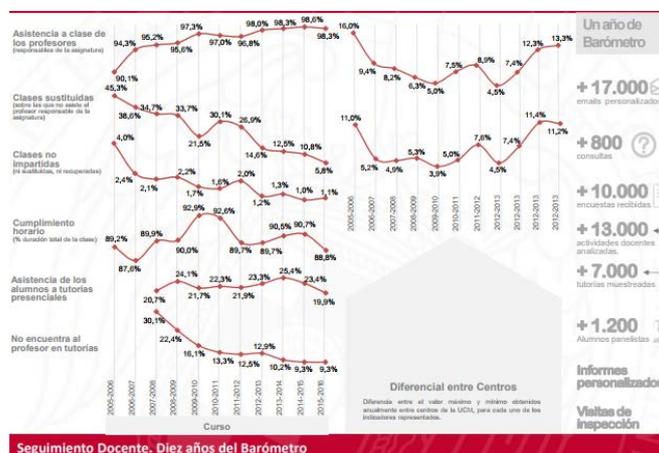


Gráfico 3 – Evolución histórica de las tasas de asistencia a clase del profesor responsable.

Informe elaborado por la Inspección de Servicios presentado en Consejo de Gobierno de fecha 31/01/2017



UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID

## Seguimiento Docente. Diez años del Barómetro

31 de enero de 2017

Inspección de Servicios de la Universidad Complutense de Madrid  
Rosa María Galán Sánchez, Inspectora Jefa de la Inspección de Servicios



UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID

A long time ago, in a university far,  
far away....

## SEGUIMIENTO DOCENTE: QUÉ ES Y CUÁL ES SU FUNCIÓN

Sistema auto-regulado por centros y departamentos.

- El Seguimiento de la actividad docente es una actividad que recae en primer lugar en los Centros que tienen que diseñar, primero, e implementar, después, un sistema que permita hacer el seguimiento de sus actividades docentes, según sus características.
- En segundo lugar, en los Departamentos han de tener un Régimen de Sustituciones dentro de su planificación docente para hacer frente a las ausencias que se puedan producir entre su profesorado.

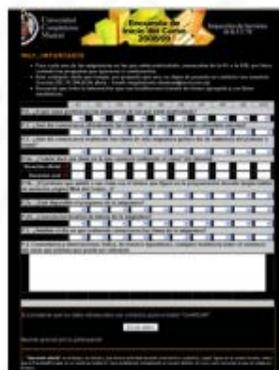
De forma complementaria:

la **Inspección de Servicios** sigue el funcionamiento de la actividad docente mediante la realización de una encuesta panel que permite observar **de manera agregada** el nivel de cumplimiento de las actividades docentes.

\* Todo ello está descrito en las Normas para Organizar el Seguimiento de la Actividad Docente, aprobadas en Consejo de Gobierno el 13 de junio de 2005.

Seguimiento Docente. Diez años del Barómetro

## 10 años del Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente

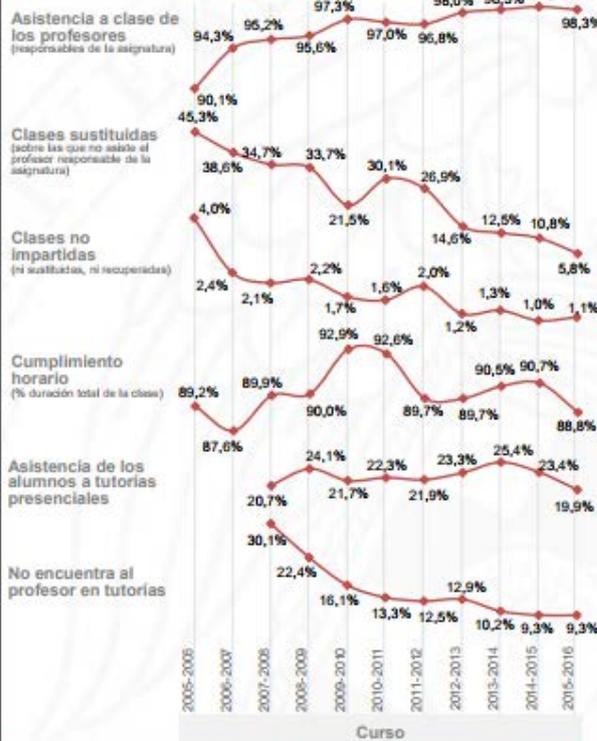


2005-2006



2015-2016

Seguimiento Docente. Diez años del Barómetro



**Un año de Barómetro**

- + 17.000 emails personalizados
- + 800 consultas
- + 10.000 encuestas recibidas
- + 13.000 actividades docentes analizadas
- + 7.000 tutorías muestreadas
- + 1.200 Alumnos panelistas

**Informes personalizados**

**Visitas de Inspección**

**Seguimiento Docente. Diez años del Barómetro**

**Tasa conjunta de asistencia a clase del profesor (2015-2016)**

**UCM**  
**98,9%** Tasa conjunta de asistencia a clase del profesor

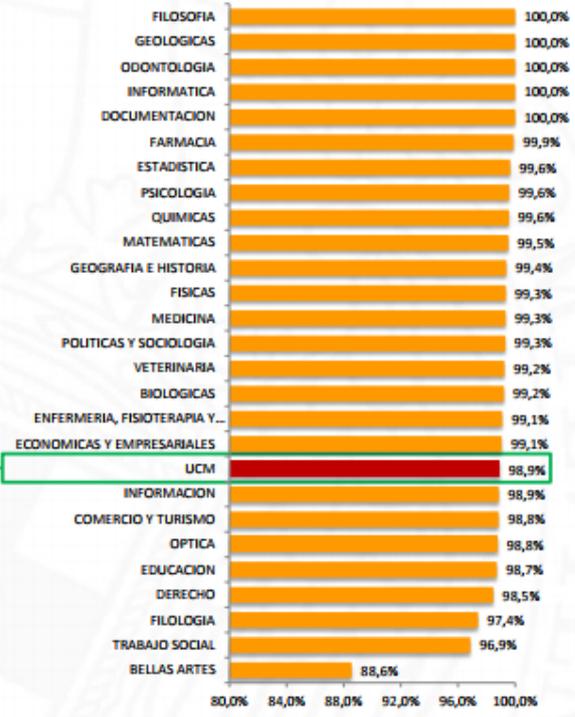
**98,3%** - Asistencia del profesor titular de la asignatura  
**0,1%** - La sustitución  
**0,5%** - La recuperación

**1,1%** - O la pérdida definitiva de la clase

Sobre **13.121** clases muestreadas en el curso 2015-2016, supondrían unas **144 clases perdidas**.

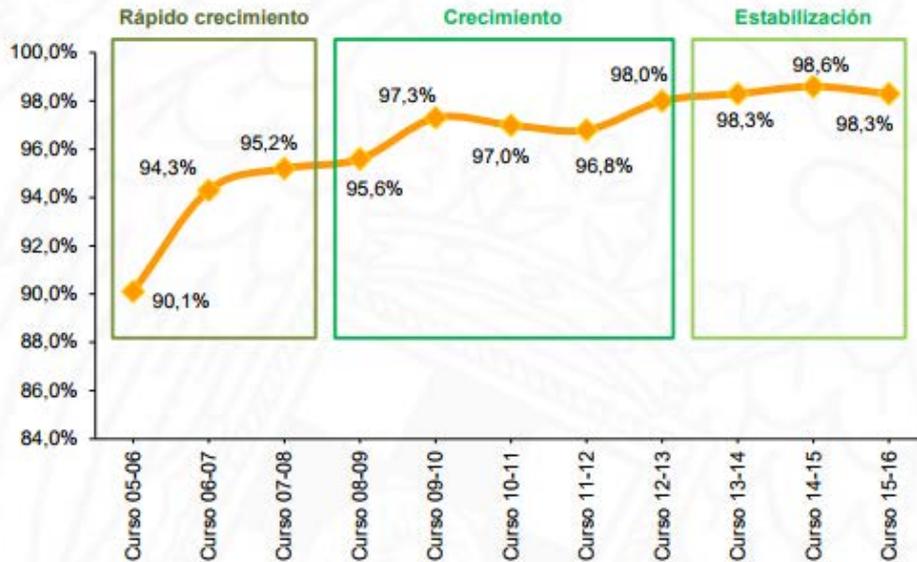
En un cálculo teórico y muy aproximado, basándonos en los supuestos de que un alumno tiene unas 2,5 clases (según la muestra de Barómetro) y que en el curso 2015-2016 se matricularon aproximadamente 91.600 alumnos, podríamos estar hablando de un total de 229.000 clases.

**De esta manera unos 2.519 alumnos podrían no haber recibido alguna clase.**



**Seguimiento Docente. Diez años del Barómetro**

### % de clases a las que asiste el profesor responsable (Evolución 2005-2006 a 2015-2016)



### % de clases a las que asiste el profesor responsable (2015-2016)

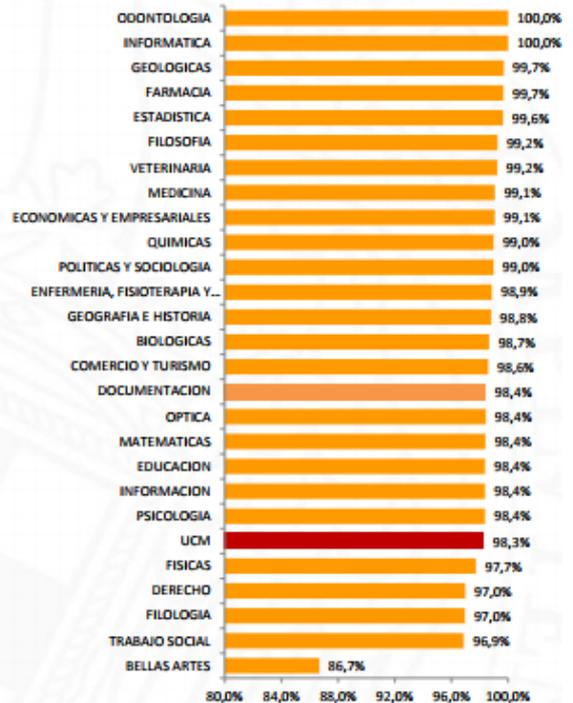
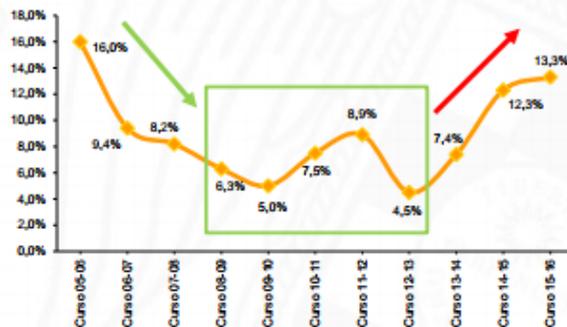
**UCM**

**98,3%** Asistencia del profesor responsable de la asignatura

El **81%** de los centros se encuentran por encima de la media de la UCM (21 centros).

#### Rango de clases a las que asiste el profesor responsable (2015-2016)

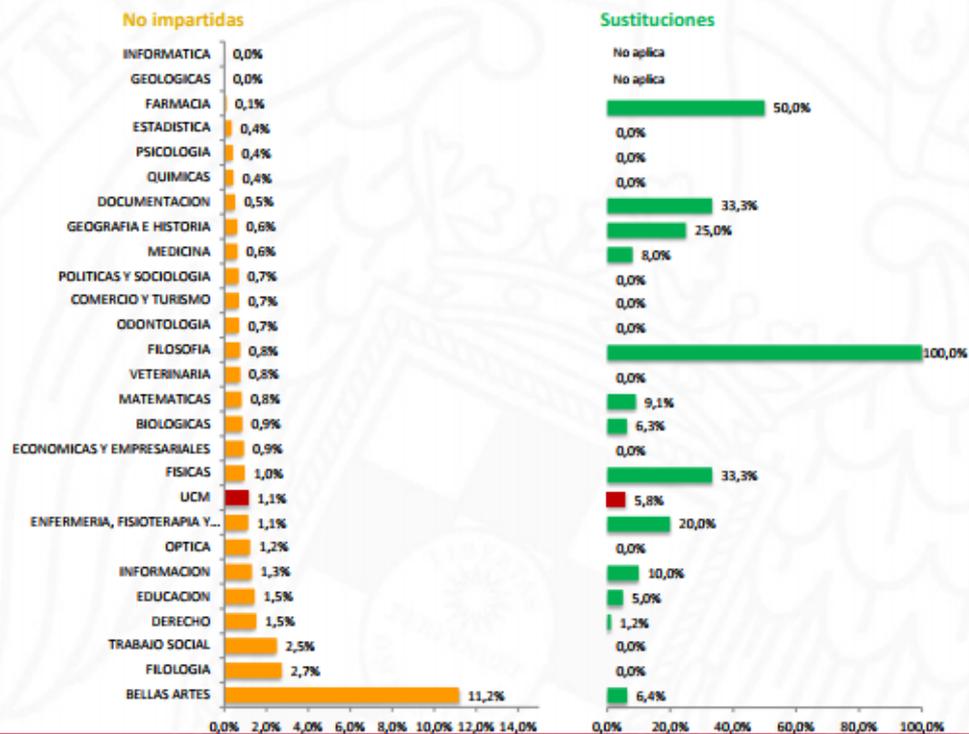
Diferencia entre el primero y el último centro



### % de clases no impartidas (Evolución 2005-2006 a 2015-2016)



### % de clases no impartidas vs. Sustituciones (2015-2016)



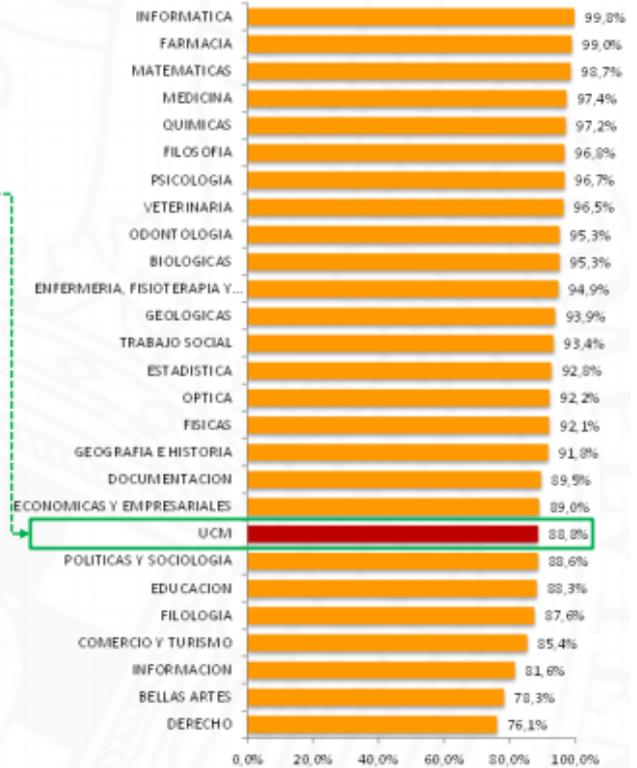
## Duración relativa de las clases (2015-2016)

**UCM**  
**88,8%** Duración relativa de las clases

Una clase de 60 minutos tendrá una duración real de **53 minutos**.  
Una clase de 90 minutos tendrá una duración real de **80 minutos**.

Partiendo del supuesto de un grado con unas **3.600** horas presenciales durante todos los cursos que lo componen, supondría que los alumnos dejan de recibir algo más de **400 horas**.

Anualmente, un curso de **600** horas presenciales, supondría que cada alumno deja de recibir algo más de **67 horas**.



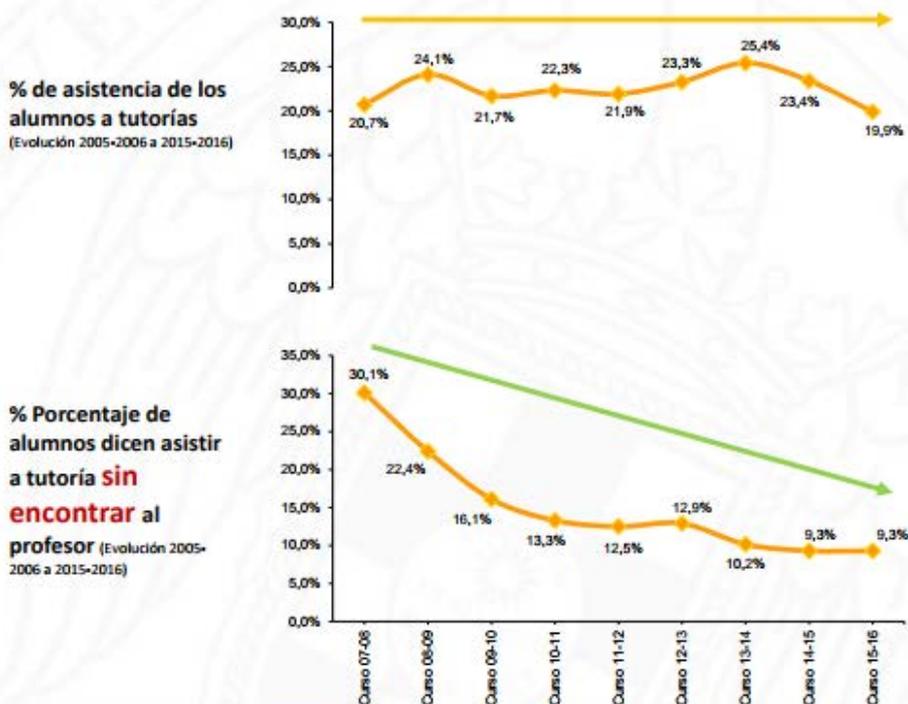
## Duración relativa de las clases (Evolución 2005-2006 a 2015-2016)



**% Porcentaje de clases prácticas que se tienen que desdoblar y porcentaje de desdoblamiento real (2015-2016)**



**% de asistencia a tutorías (alumnos y profesores) (Evolución 2005-2006 a 2015-2016)**



**% de medios por los que los alumnos establecen contacto con los profesores (2015-2016)**



**% Porcentaje de participación de los alumnos (Evolución 2005-2006 a 2015-2016)**



***“Lo que no se define no se puede medir; lo que no se mide no se mejora; lo que no se mejora se degrada siempre”***

William Thomson Kelvin (Lord Kelvin), físico y matemático británico (1824 – 1907)