



UNIVERSIDAD
**PABLO^D
OLAVIDE**
S E V I L L A

**INFORME ANUAL
DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO**

CURSO ACADÉMICO 2009/10

16 DE NOVIEMBRE DE 2010

(PRESENTADO AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE 24 DE NOVIEMBRE)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS
 - 2.1. TIPOLOGÍA DE ASUNTOS: CONSULTAS, QUEJAS Y MEDIACIONES
 - 2.2. EXPEDIENTES POR SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
 - 2.3. MODOS Y CANALES DE INICIACIÓN DE LOS EXPEDIENTES
 - 2.4. TEMÁTICA DE LOS EXPEDIENTES
 - 2.5. QUEJAS QUE EVIDENCIAN MAL FUNCIONAMIENTO
 - 2.6. MODO DE TERMINACIÓN DE LOS EXPEDIENTES
3. ALGUNOS ASUNTOS SIGNIFICATIVOS
 - 3.1. DIFICULTADES EN LA IMPLANTACIÓN DE LOS GRADOS
 - 3.2. RETRASOS EN CONVALIDACIONES Y RECONOCIMIENTOS DE ESTUDIOS
 - 3.3. DEVOLUCIÓN DE PRECIOS PÚBLICOS EN ANULACIONES DE MATRÍCULA
 - 3.4. PROCEDIMIENTO DE COTEJO Y COMPULSA DE PROGRAMAS POR TRASLADO DE EXPEDIENTES
 - 3.5. DIRECTORIOS DE PROFESORADO
4. EXPEDIENTES CON SUGERENCIAS ACEPTADAS Y PENDIENTES DE EJECUTAR
5. OTRAS ACTUACIONES

1. INTRODUCCIÓN

Una vez más se procede con este informe a dar cumplimiento a las previsiones estatutarias que determinan la rendición de cuentas de la Defensoría ante el Claustro. Como se comprobará con ocasión de su contenido, el curso 2009/10 ha sido el de la consolidación definitiva de la Defensoría Universitaria, con un volumen de actividad que la presenta como una institución firmemente asentada en la estructura universitaria. Se cumple de este modo el programa que asumí con ocasión de la elección como Defensor Universitario, en el que se planteaba el tercer curso académico de funcionamiento de la institución como el momento de su consolidación definitiva.

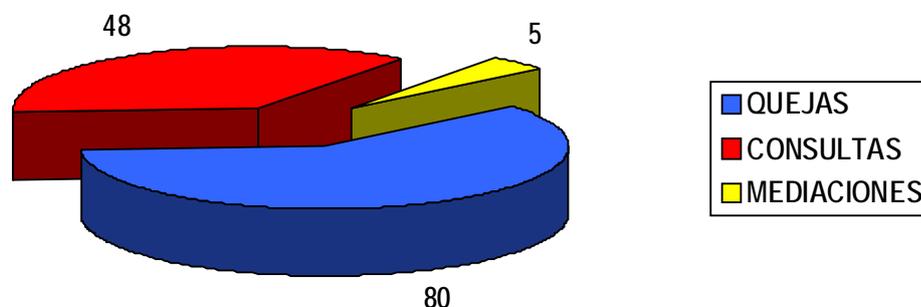
Uno de los factores que más contribuyen a confirmar ese arraigo es el volumen de asuntos que ha tramitado la oficina, que ha experimentado un extraordinario incremento durante el curso pasado. Probablemente, las causas de ese incremento son externas a la labor de la Defensoría y obedecen a motivos que más adelante se apuntarán, pero el hecho de que las quejas y reclamaciones hayan sido presentadas a la oficina revela el conocimiento que la comunidad universitaria tiene de la institución y la confianza que deposita en ella.

2. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

2.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones

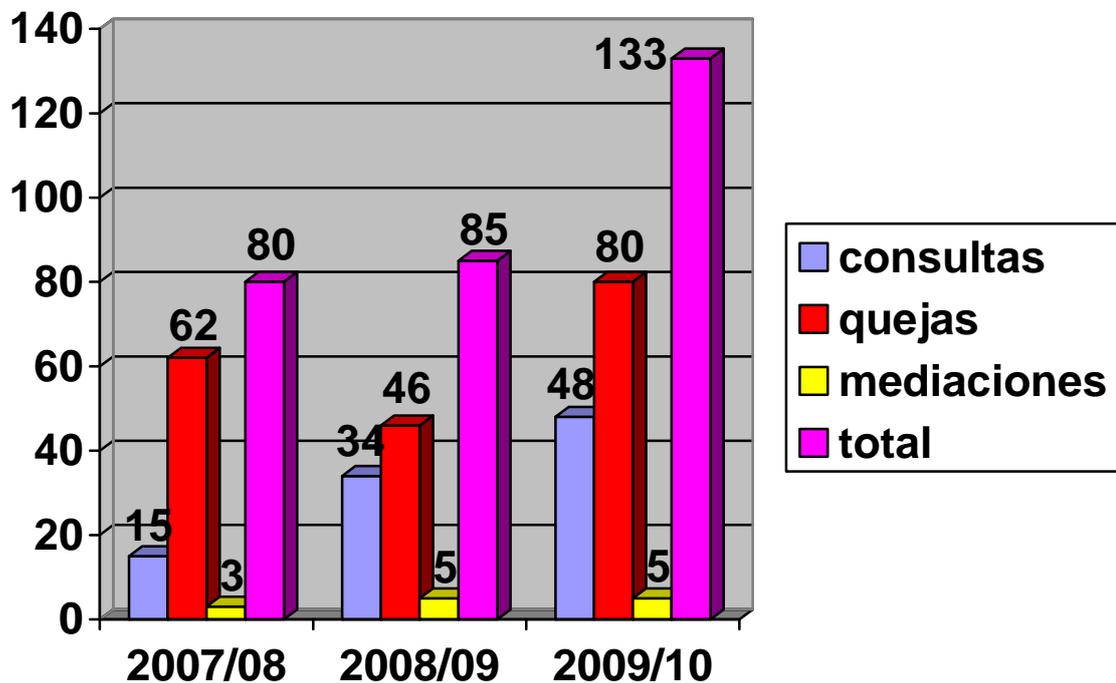
Durante el curso académico 2009/2010 se tramitaron un total de 133 expedientes: de los cuales, 48 mediante el procedimiento de consulta con gestión (36,09 % del total), 80 por el procedimiento de queja (60,15 % del total), y 5 con carácter de mediación (3,76 % del total).

ACTUACIONES POR TIPO



Como ya se ha indicado en Informes anteriores, estos datos estadísticos hacen referencia a asuntos tramitados formalmente con un número de expediente específico, y no incluyen las tareas de información y asesoramiento que la Defensoría Universitaria lleva a cabo de manera ordinaria atendiendo consultas telefónicas o presenciales que pueden resolverse con alguna pequeña gestión por parte de la Oficina. Normalmente, se procura atender la consulta directamente en la medida que lo permiten nuestros medios, orientando al interesado acerca del modo de ejercer sus derechos; y en caso contrario, se le remite al servicio competente para atender su petición. Esta actividad no se contabiliza en el registro de expedientes, inscribiéndose formalmente como consulta únicamente aquellos asuntos que exigen la realización de gestiones más intensas por parte de la Oficina. De acuerdo con la tónica general del curso pasado, también hemos podido observar un incremento de estas consultas informales resueltas por la Defensoría.

Si comparamos estos datos con las estadísticas de los cursos anteriores, concluimos que la proporción continúa siendo la misma: los expedientes más tramitados por la oficina son los de queja, seguidos de las consultas con gestión y, por último, las mediaciones. Asimismo, se observa cómo con el transcurso del tiempo la oficina ha ido tramitando un mayor número total de expedientes, en un incremento que ha sido progresivo desde la implantación de la institución, y particularmente acusado el pasado curso académico.

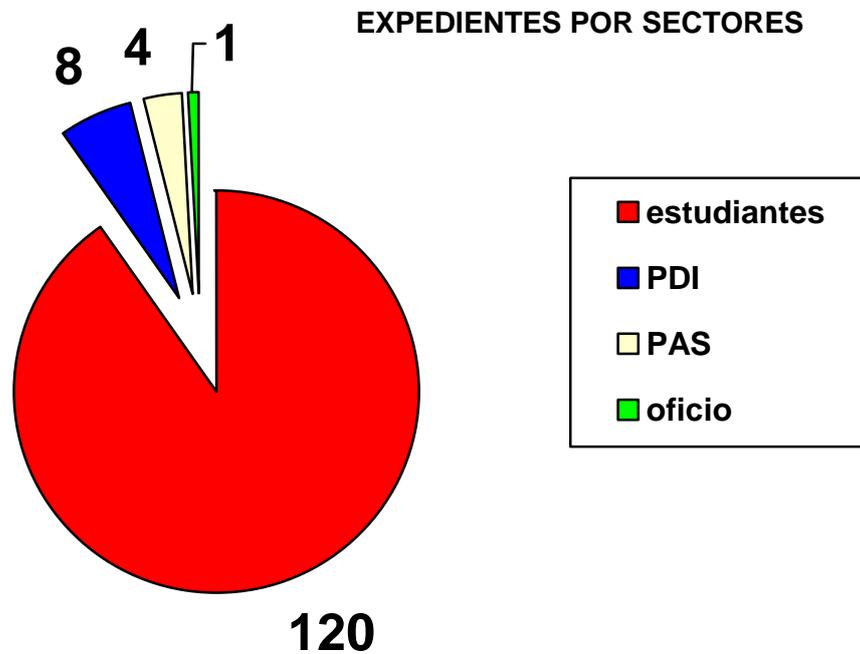


Aunque es difícil diagnosticar las causas del llamativo incremento en el número de asuntos experimentado el pasado curso académico, parece posible apuntar al menos dos razones:

- La implantación masiva de los nuevos grados, que ha dado lugar a un gran número de expedientes relativos a cuestiones académicas y organizativas estrictamente relacionadas con la puesta en marcha de este nuevo modelo docente. Un total de 13 expedientes tramitados durante el curso 2009/10 ha tenido estrictamente que ver con cuestiones relacionadas con la implantación de los Grados: sus criterios y períodos específicos de evaluación, los retrasos en la publicación de las guías docentes, los criterios de cambio de línea o grupo, etc.
- La crisis económica y las medidas de austeridad que han debido adoptarse para afrontarla, que han incrementado las cargas de trabajo o limitado los servicios. Por ejemplo, el cierre de las instalaciones y servicios en agosto motivó quejas de estudiantes que no podrían obtener su título académico antes del cierre, necesítándolo para ser contratados o para solicitar su admisión en postgrados.

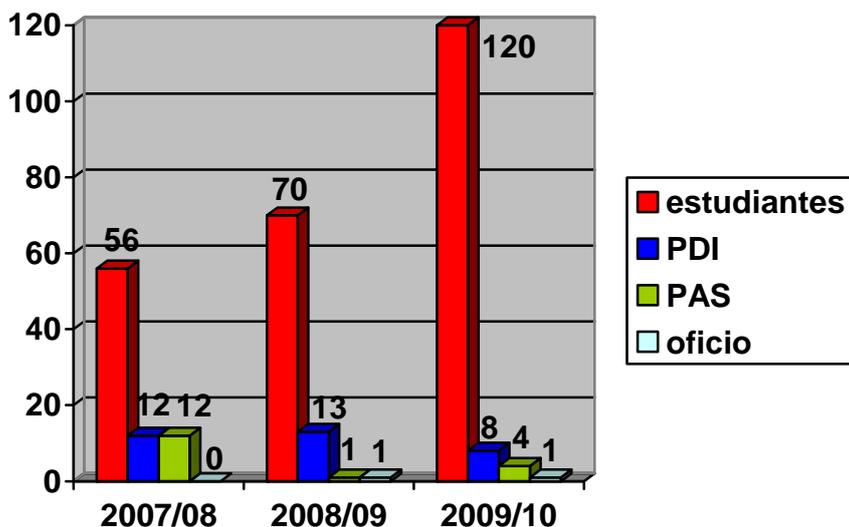
2.2. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria

El colectivo de estudiantes continúa siendo el sector que mayor número de asuntos plantea: 120, lo que supone un 90,23% del total. El personal docente e investigador promovió la iniciación de 8 expedientes, que equivalen a un 6,02% del total. El personal de administración y servicios ha iniciado 4 expedientes en el curso 2009/10, lo que representa el 3% de los expedientes tramitados; el 0,75% restante corresponde al único expediente iniciado de oficio.



Comparando estas cifras con las correspondientes a los cursos anteriores, se observa un descenso en el número de expedientes iniciados por el PDI, que se ha reducido de 13 a 8; un ascenso en el número de expedientes iniciados por los estudiantes, que han pasado de 70 a 120; así como un leve ascenso en los expedientes iniciados por el PAS.

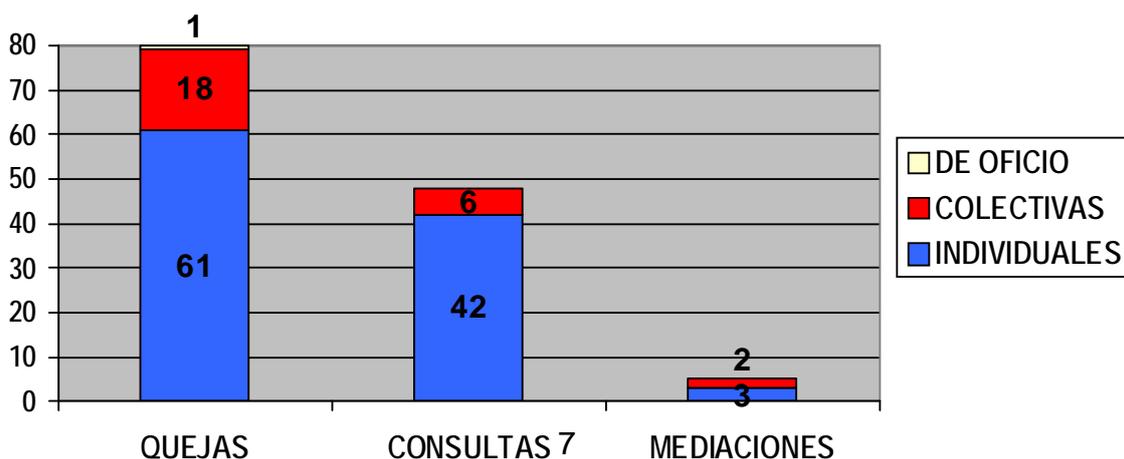
Se observa que, desde la puesta en funcionamiento de la oficina, el sector de los estudiantes es el que más ha recurrido a la Defensoría Universitaria, siendo el PAS el sector que menos ha acudido.



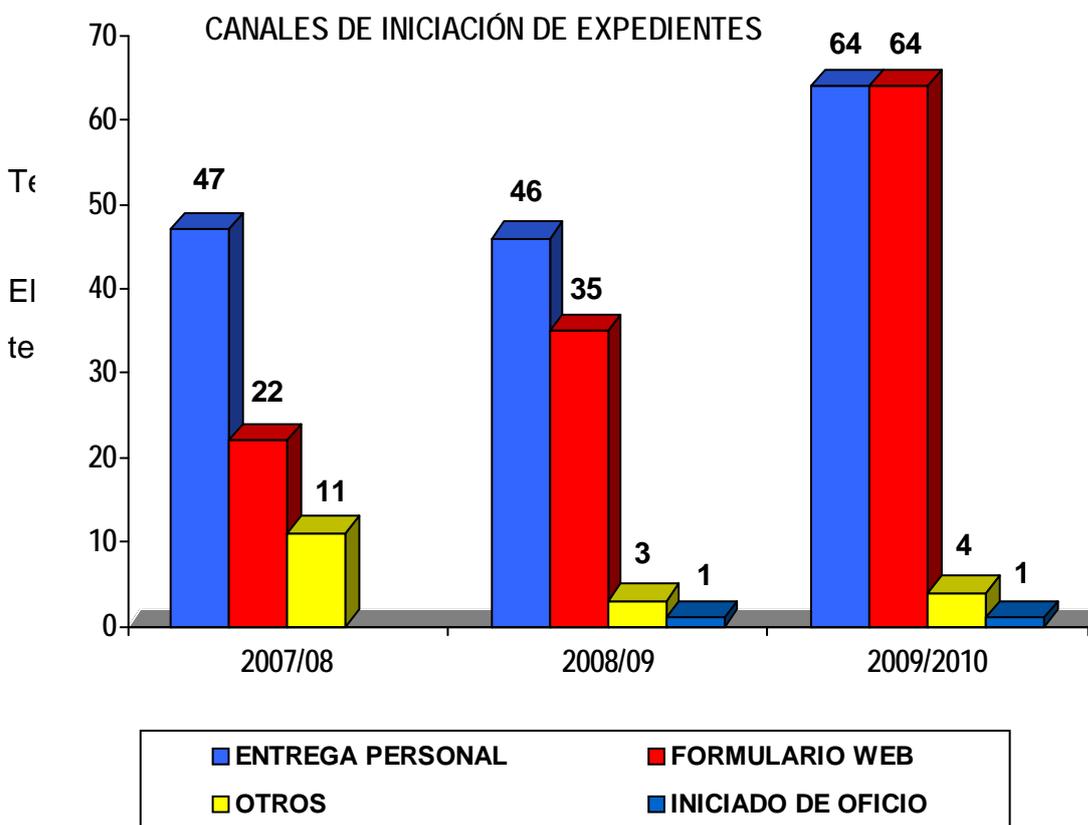
2.3. Modos y canales de iniciación de los expedientes

De los 133 asuntos formalmente registrados, 26 fueron planteados de manera colectiva (es decir, de forma simultánea por varias personas a la vez): 6 iniciaciones colectivas tuvieron lugar en los procedimientos de consulta con gestión, 18 en los procedimientos de queja, y 2 en mediaciones. Los restantes procedimientos se iniciaron de manera individual; entre ellos, un expediente se inició de oficio.

INICIACIONES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS



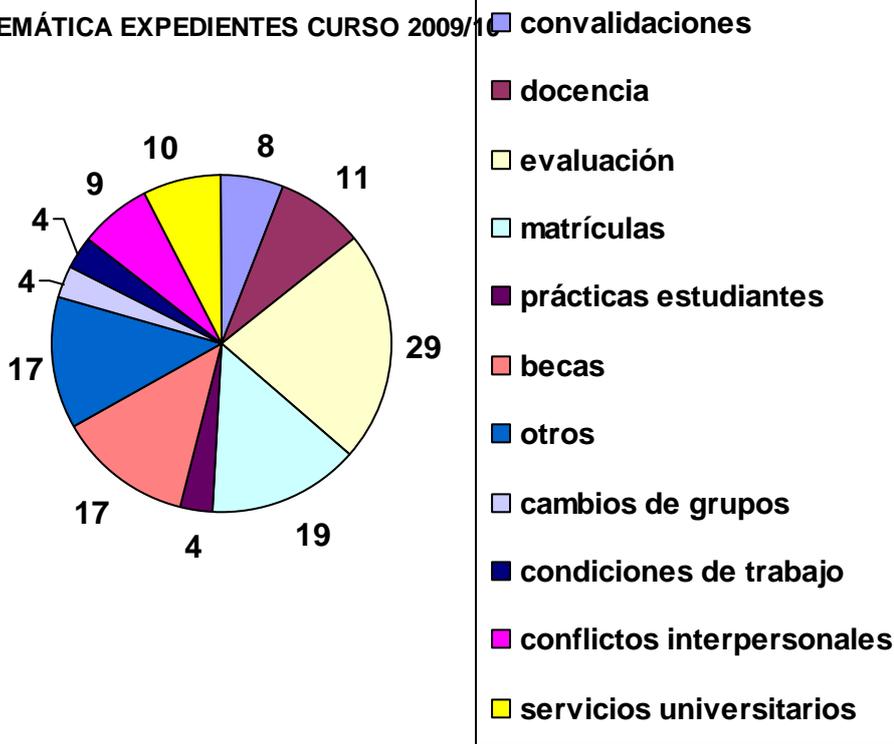
Los canales de iniciación de expedientes más usuales durante el curso académico 2009/2010 han sido, en igual número (64), mediante entrevista personal o entrega presencial del escrito de iniciación en la oficina de la Defensoría Universitaria, así como por presentación electrónica del formulario disponible en www.upo.es/du, lo que supone un porcentaje del 48,12 en ambos casos. Un asunto fue iniciado de oficio, 0,75% del total, y 4 por entrega de escritos en el Registro General de la Universidad o de otros organismos oficiales, lo que supone un 3,01 % del total.



2.4. Temática de los expedientes

El siguiente gráfico expresa una clasificación material de los asuntos según la temática sobre la que han versado.

TEMÁTICA EXPEDIENTES CURSO 2009/10



El mayor número de asuntos, 29, se refiere a problemas de evaluación. Se observa que la evaluación y calificación de estudiantes continúa siendo el tema por el que más acude la comunidad universitaria a la Defensoría Universitaria.

TEMÁTICA EXPEDIENTES CURSO 2008/09



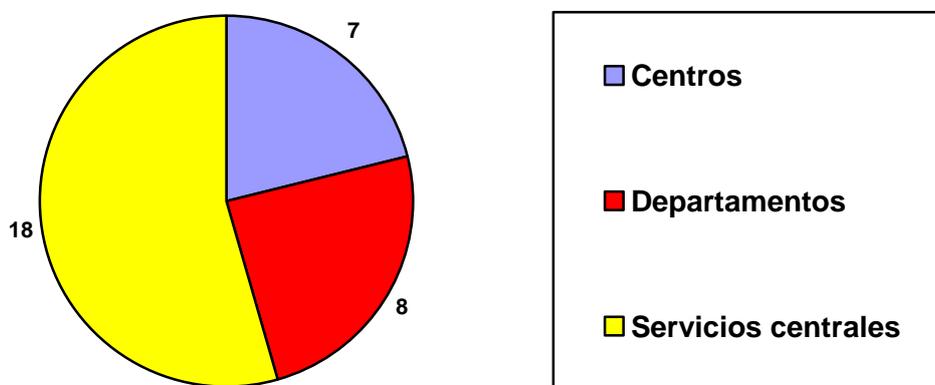
2.5. Quejas que evidencian mal funcionamiento

De los 80 expedientes tramitados como queja, en 33 de ellos se ha detectado un mal funcionamiento por parte de los órganos o servicios de la Universidad.

De estos 33 expedientes, en 7 de ellos el mal funcionamiento se ha concretado en los centros, recayendo 5 de estas quejas sobre la Facultad de Ciencias Sociales. Las otras dos quejas restantes estaban dirigidas a la Facultad de Humanidades.

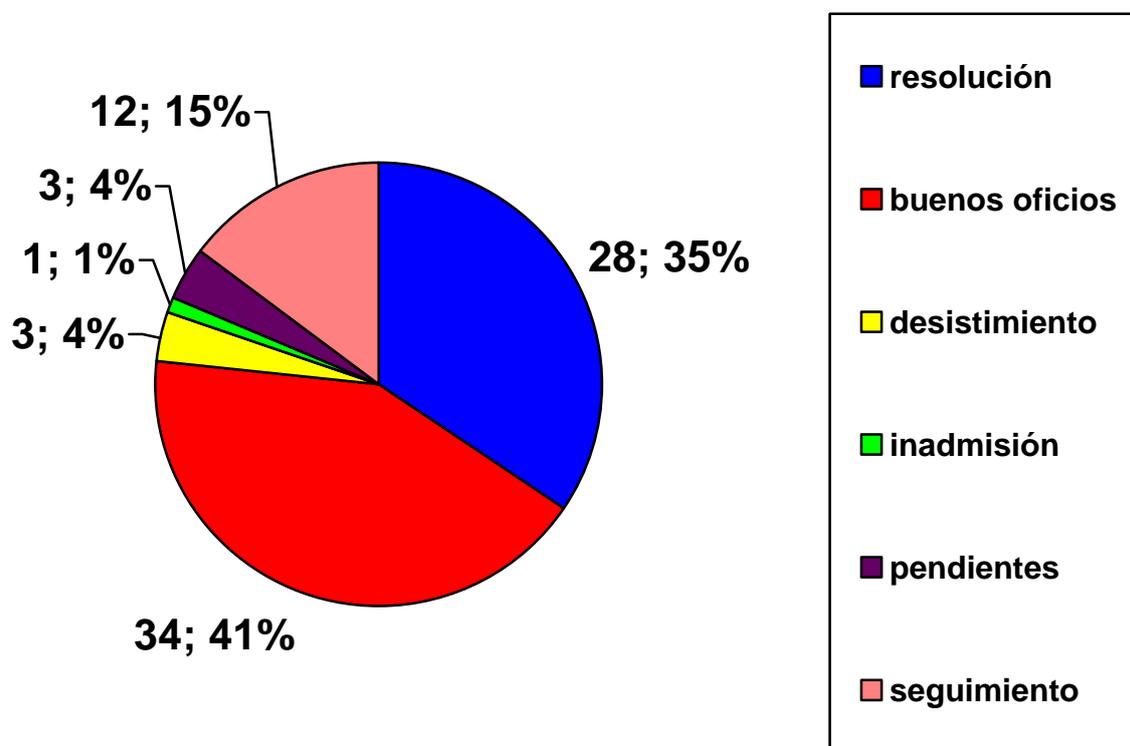
Otros 8 expedientes han tenido por objeto un mal funcionamiento localizado en diversos Departamentos, pudiendo destacarse 2 relativos a Derecho Público, y 2 a Ciencias Sociales.

Respecto al mal funcionamiento de los servicios administrativos, recaen 3 quejas sobre el Área de Gestión Académica, 3 sobre la Unidad de Centros, 2 sobre el Área de Estudiantes, 2 sobre el Centro de Estudios de Postgrado y 2 sobre la Oficina de Registro General. Las restantes recaen sobre diferentes órganos universitarios encuadrados en los servicios centrales de la Universidad.



2.6. Modo de terminación de los expedientes

Los expedientes de consulta con gestión terminan en todo caso sin resolución formal, mediante buenos oficios y explicaciones a los interesados. De los 80 expedientes de queja tramitados, 28 terminaron mediante resolución formal (el 35% del total), 34 mediante buenos oficios y explicaciones verbales a los interesados (42 % del total), en 3 de ellos se produjo desistimiento, 1 fue inadmitido y 3 asuntos están pendientes de terminación, de los cuales, 1 está suspendido en este momento. El resto de expedientes de queja (12), a pesar de que se detectó un mal funcionamiento, no dieron lugar a resoluciones formales, consistiendo la intervención de la Defensoría en la remisión de información al interesado para el ejercicio de sus derechos, y realizando un seguimiento del expediente para comprobar que el órgano o servicio competente resuelva la situación de manera satisfactoria.

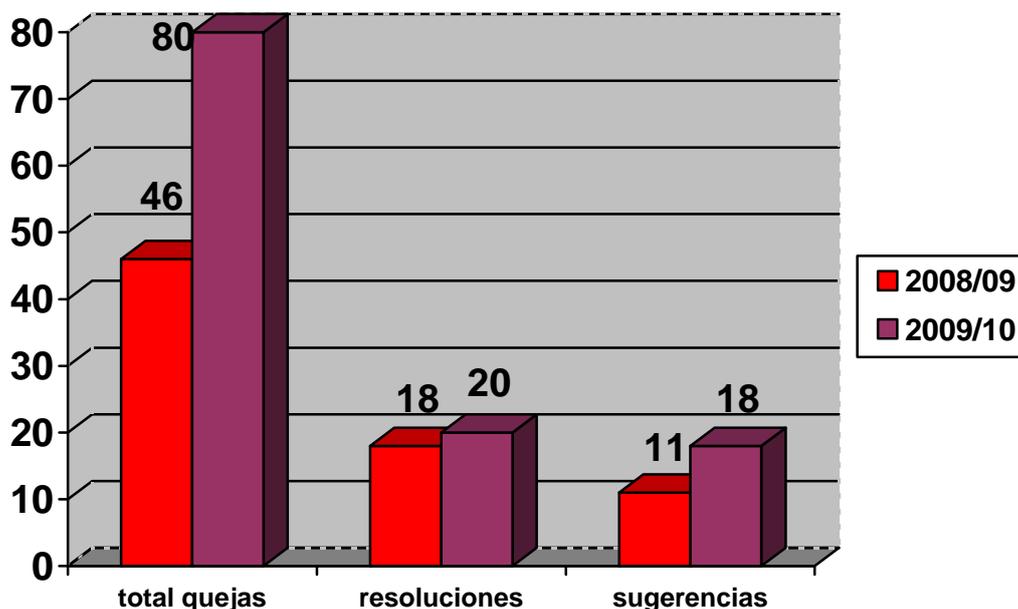


Debe señalarse que, aunque son 28 los expedientes que finalizaron por resolución, formalmente se emitieron 20 resoluciones. Esto se debe a que una

misma resolución puede dar respuesta a diversos expedientes que hayan sido acumulados por tener contenido similar.

En cuanto al contenido de las resoluciones, debe notarse que, de las 20 emitidas, en 18 de ellas se formularon sugerencias, 16 de las cuales han sido aceptadas por los órganos o servicios universitarios destinatarios de las mismas. De estas 16 sugerencias, 4 han sido ejecutadas y 5 parcialmente ejecutadas.

A su vez, de las 18 sugerencias, dos han consistido en modificaciones normativas, las cuales se encuentran aceptadas por el Vicerrectorado competente, pero aún no han sido ejecutadas.



3. ALGUNOS ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

3.1. Dificultades en la implantación de los grados

La implantación de los grados está suponiendo un gran esfuerzo para toda la comunidad universitaria. Como es lógico en todos los procesos que entrañan un cambio de tal magnitud, se están produciendo disfunciones y problemas. En las resoluciones emitidas por la Defensoría se apuntan algunos de ellos, pero es previsible que sigan presentándose en los cursos sucesivos, hasta su total depuración.

En esta materia se suscitaron dos bloques distintos de cuestiones. El primer grupo de problemas se identificó en torno a la *organización de las enseñanzas*: el horario docente en jornada continua de mañana y tarde para todas las líneas, la no publicación de guías docentes en muchas asignaturas, la situación caótica que presentaban algunos horarios constantemente sometidos a modificaciones, el solapamiento de varias actividades en un mismo espacio dando lugar a conflictos y pérdida de clases... Este tipo de asuntos dio lugar a la tramitación de tres expedientes acumulados, que terminaron con la resolución 0160916. Con ocasión del debate suscitado tras la presentación del informe correspondiente al curso 2008/09, en diciembre de 2009, se expusieron algunas cuestiones relativas a estos expedientes.

En cuanto a las sugerencias planteadas por la Defensoría en este primer grupo de problemas, además de sugerir una mayor libertad a los centros para organizar los horarios (evitando que se implantara en todas las titulaciones un modelo rígido de presencialidad a lo largo de toda la jornada), también se apuntó la conveniencia de desarrollar de herramientas que mejorasen la gestión de espacios por parte de la Unidad de Centros, que se ve forzada a confeccionar los horarios de manera completamente artesanal. También se efectuaron otras sugerencias relativas a la implantación de medidas de incentivo al profesorado (reconocimiento de tareas en su régimen de dedicación docente), así como la realización de estudios prospectivos de la opinión de estudiantes y profesores acerca del desarrollo del proceso. Por lo demás, se reiteró la sugerencia, ya emitida en cursos anteriores, de elaboración de una "Guía" o prontuario del profesorado universitario, que

sistematice y resuma sus tareas y obligaciones (entregas de guías docentes, tutorías, firmas de actas), a fin de facilitar su cumplimiento. Algunas de estas sugerencias han sido ya ejecutadas; otras fueron aceptadas y están pendientes de ejecución.

Un segundo orden de cuestiones fue relativo a los *criterios y procedimientos de evaluación en los grados*. Se resolvieron acumuladamente en el expediente 0450910, y dieron lugar posteriormente también al expediente 0780910. La Defensoría Universitaria sugirió la aprobación de una normativa específica que regulase la evaluación en los grados, dada la especificidad de la materia. Se confeccionó un proyecto por parte del Vicerrectorado de Docencia, que estuvo próximo a aprobarse en la primavera, pero que finalmente decayó. Es llamativo comprobar que, a día de hoy, sigue sin aprobarse una normativa específica de evaluación en los estudios de grado, a pesar de que .

3.2. Retrasos en convalidaciones y reconocimientos de estudios

Durante el pasado curso académico se reiteraron los expedientes relativos a convalidaciones y reconocimientos de estudios. Se siguen apreciando retrasos en el plazo máximo de resolución, que con frecuencia supera el primer cuatrimestre y se resuelve ya en febrero o marzo. Por ofrecer algún dato más exacto, el 19 de enero de 2010 se habían resuelto 500 expedientes y estaban pendientes de resolución otros 1.300.

La Unidad de Centros adopta medidas paliativas, como informar oficiosamente a los estudiantes del resultado del expediente cuando dispone de informes parciales relativos a algunas asignaturas; pero parece insuficientemente dotada de efectivos en las fechas críticas de impulso de estos procedimientos. También el Área de Gestión Académica afronta el problema procurando aminorar los efectos negativos sobre los estudiantes: por ejemplo, no exigiendo el cobro de los precios públicos correspondientes a las asignaturas cuya adaptación o convalidación se solicita en tanto se resuelva definitivamente la

solicitud, así como permitiendo anulaciones de matrícula cuando la resolución recae en fechas que hacen inviable cursar la asignatura con aprovechamiento. Pero estas bienintencionadas medidas incrementan las cargas de trabajo de los servicios y generan disfunciones, duplicando tareas, sin que pongan remedio al problema de fondo: la complejidad que presenta la gestión de estos expedientes, y la ausencia de herramientas específicamente desarrolladas para agilizar su tramitación.

Por ello, en varios expedientes (0340910, 0350910 y 0370910, entre otros) la Defensoría Universitaria sugirió al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación que priorice la transición a la gestión electrónica integral del procedimiento de reconocimiento, adaptación y convalidación de estudios, de manera que todos los trámites del procedimiento puedan hacerse mediante un aplicativo que agilice la tramitación, suprima las comunicaciones en papel y permita la gestión integral del procedimiento en soporte electrónico. Convendría, en este caso, que la Unidad de Centros disponga de herramientas para el escaneo de la documentación y su posterior envío en soporte electrónico al resto de órganos implicados en el procedimiento, cuya totalidad de trámites (emisión de informes por los Departamentos, emisión de resoluciones por Decanatos y notificación a las personas interesadas) deberían poder realizarse igualmente por medios electrónicos para agilizar la gestión.

3.3. Devolución de precios públicos en anulaciones de matrícula

A veces los estudiantes soportan circunstancias sobrevenidas que les llevan a anular sus matrículas. En la actualidad, aunque procedan a anular durante el primer cuatrimestre la matrícula, por las causas reglamentariamente establecidas, asignaturas del segundo cuatrimestre, la anulación tan sólo tiene efectos administrativos y no efectos económicos, no dando lugar a la devolución de precios públicos. La Defensoría entiende que si la Universidad autoriza la anulación de matrícula por causas reglamentarias, y las asignaturas en cuestión no han comenzado a impartirse, debería devolver los precios

públicos. Así lo expuso en la sugerencia emitida con ocasión del expte. 0130910.

3.4. Procedimiento de cotejo y compulsas de programas por traslado de expedientes.

Cuando un estudiante de la Universidad solicita traslado a otro Centro, debe reunir copias compulsadas de todos los programas o guías docentes de las asignaturas que cursó, a fin de promover en su centro de destino las correspondientes convalidaciones y reconocimientos de estudios. En la Universidad Pablo de Olavide el procedimiento de suministro de estos programas y guías está centralizado en el Área de Gestión Académica (AGA). La complejidad que entraña la gestión de estos expedientes dio lugar a la tramitación de dos quejas durante el curso 2009/10.

El principal problema reside en la disponibilidad de los programas o guías, que deben recopilarse por el AGA para facilitarlos a los estudiantes. Se producen muchas lagunas en este proceso, de tal manera que, cuando un estudiante solicita las guías o programas compulsados, suelen faltar muchos, siendo preciso acometer una penosa tarea de identificación de las omisiones, requerimiento de programas, recepción de los mismos y entrega a los estudiantes. La Defensoría Universitaria estima que debe existir algún instrumento que garantice la plena disposición de todos los programas y guías docentes de cada curso académico.

Por otra parte, una vez recopilados los programas, el AGA citaba a las personas interesadas, y cuando éstas acudían a las dependencias universitarias, procedía a entregarles los programas o guías en soporte electrónico para que los imprimiesen en copistería y regresasen de nuevo a las oficinas para su compulsas. Esta práctica, comprensible por el volumen de información a imprimir, genera no obstante irritación en los interesados, que a menudo residen ya en otras provincias y se desplazan a la Universidad

expresamente para resolver estas gestiones, siéndoles imposible completar el proceso (como ocurrió en los expedientes referenciados), debido a las vueltas y colas sucesivas que tuvieron que aguardar. La Defensoría sugirió que se remitiese a los interesados los programas por medios electrónicos antes de su desplazamiento a las instalaciones de la Universidad; y, en cualquier caso, valoró la conveniencia de implantar instrumentos de firma electrónica para la compulsa de estos documentos, evitando que los interesados deban desplazarse para este único propósito.

3.5. Directorios de profesorado

En distintos expedientes tramitados por la oficina, los estudiantes pusieron de manifiesto la dificultad de localizar a los profesores cuyos datos no figuran en el portal de la Universidad. La Defensoría Universitaria inició un expediente de oficio a fin de conocer la situación y sugerir posibles soluciones. El sistema de información del portal asigna un espacio virtual a cada profesor, que debe aprender a gestionarlo para completar sus datos. Como resultado del expediente se comprobó que, de 1.022 profesores contabilizados en los distintos departamentos, sólo disponían de página personal 396, y que los datos de contacto de otros 183 profesores se encontraban disponibles en directorios específicos elaborados por los departamentos. La Defensoría Universitaria sugirió que, en aquellos departamentos en los que no todos los profesores dispusieran de páginas personales, se publicase un directorio con el correo electrónico y la extensión telefónica de cada profesor. Esta sugerencia ha sido ejecutada por 9 de los 12 departamentos.

3. EXPEDIENTES CON SUGERENCIAS ACEPTADAS Y PENDIENTES DE EJECUTAR

Parece oportuno recordar en este lugar algunas sugerencias emitidas por la Defensoría Universitaria en el curso 2008/09, y aceptadas en su día por el

órgano correspondiente, que a pesar de ello siguen sin ejecutarse en la actualidad.

Destaca, en primer lugar, la aprobación de un *Protocolo de gestión de riesgos psico-sociales*, con el que puedan afrontarse los expedientes de acoso laboral, así como los de estrés, burn-out, y otras patologías de orden psicológico asociadas con el trabajo. Según los expertos en la materia, este tipo de Protocolos constituye el instrumento más eficaz para gestionar los asuntos de esta naturaleza. Cuando la Defensoría Universitaria formuló esta sugerencia, constituía toda una novedad en el panorama universitario. Cada vez son más las universidades que aprueban el protocolo (actualmente se contabilizan 11), y entre ellas, por desgracia, sigue sin encontrarse la UPO.

También es oportuno recordar la sugerencia de que se implante la inspección de servicios, o algún mecanismo de *control de asistencia del profesorado a clase*. Debido a que sigue sin ejecutarse esta medida, el curso académico 2009/10 se ha dado el caso (Expte.0640910) de un profesor que no acudió a clase durante quince días, sin que nadie lo detectase; y que la docencia tardase finalmente mes y medio en cubrirse, con un evidente deterioro de la calidad de los servicios universitarios.

De otro lado, cada curso académico se reiteran las quejas por parte de estudiantes que se desplazan fuera de la ciudad en períodos vacacionales, y no encuentran el modo de conocer las convocatorias de exámenes, pues la información no se suministra por teléfono ni disponen de ella en medios telemáticos. La Defensoría Universitaria sugirió hace ya año y medio que se articulase un *procedimiento electrónico de convocatorias de examen*, mediante formularios en línea a disposición de los profesores, de manera que el sistema proceda automáticamente a la publicación de la convocatoria en la página web de cada Centro, evitando el latoso y poco eficiente sistema actual de presentación de la convocatoria en Conserjería y su posterior publicación en tabloneros de anuncios presenciales. Este sistema también debería permitir la

depuración de las omisiones de convocatoria, que por desgracia también se dan con más frecuencia de la deseable.

En cualquier caso, es de justicia consignar igualmente la ejecución durante el curso 2009/10 de otras sugerencias que la Defensoría Universitaria había reiterado en resoluciones anteriores. Por ejemplo, la supresión del límite de convocatorias de examen para estudiantes a quienes resten pocos créditos o asignaturas para terminar sus estudios, que constituía una rémora, finalmente superada para la convocatoria de septiembre de 2010. O también, la sugerencia de atender las necesidades especiales de un estudiante con discapacidad auditiva, a cuyo fin el Vicerrectorado de Participación Social ha promovido las soluciones oportunas.

5. OTRAS ACTUACIONES

Además de la tramitación de los expedientes de que se ha dado cuenta anteriormente, la Defensoría Universitaria ha llevado a cabo otras actuaciones. Aquí se mencionan sucintamente algunas de ellas.

Como ya se ha expuesto en otros informes anteriores, los defensores universitarios disponen de una organización nacional, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), que presta soporte y asistencia a las necesidades comunes de las defensorías universitarias, y colabora en la organización de un Encuentro anual donde se debaten temas comunes y se intercambian experiencias (pueden conocerse sus actividades en <http://www.cedu.es>). El Defensor Universitario de la UPO fue elegido miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU con ocasión del XII Encuentro anual, celebrado en Zaragoza, en noviembre de 2009.

En la misma línea, la Defensoría Universitaria de la UPO organizó la reunión cuatrimestral de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, que se celebró en nuestra Universidad en diciembre de 2009.

Por otra parte, durante todo el período a que hace referencia el informe se han mantenido las relaciones de colaboración con el Defensor del Pueblo Andaluz, que además de suponer el intercambio de información, también ha dado lugar a la celebración de reuniones de coordinación en la sede de dicha institución.

Por último, durante el curso 2009/10 se elaboró el anteproyecto de Reglamento de la defensoría universitaria, que fue entregado a la Secretaría General el 19 de abril de 2010, para su tramitación por los cauces correspondientes.