

CURSO ACADÉMICO
2013-2014

INFORME DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA AL CLAUSTRO



Presentado al Claustro Universitario
el 3 de febrero de 2015



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

- 1.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones
- 1.2. Evolución del total de expedientes
- 1.3. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria
- 1.4. Modos y canales de iniciación de los expedientes
- 1.5. Temática de los expedientes
- 1.6. Quejas que evidencian mal funcionamiento
- 1.7. Modo de terminación de los expedientes
- 1.8. Resultado de los expedientes de queja

2. ANÁLISIS ESPECÍFICO DE ALGUNAS MATERIAS

- 2.1. Diálogo y mediación
- 2.2. Información al estudiante
- 2.3. Sobre los servicios de la administración
- 2.4. Medidas disciplinarias (copia de exámenes y plagio)
- 2.5. Tribunales de Compensación
- 2.6. Horarios
- 2.7. Títulos propios

3. ACTUACIONES ADICIONALES

4. COMENTARIOS FINALES



PRESENTACIÓN

La Defensoría Universitaria presenta su sexto informe anual de actuaciones, correspondiente al curso académico 2013-2014. No obstante, en el apartado de *Estudios estadísticos de los conflictos*, se realiza la exposición de datos, tanto del curso 2013-2014 como del 2012-2013, lo que permite poder hacer una comparativa entre las cifras de ambos cursos. Así pues, en algunos aspectos concretos, el lector cuenta, por un lado, con una visión del funcionamiento de la Defensoría desde su puesta en marcha y, de otro, el contraste directo entre los dos últimos años académicos.

Es debido a que esta oficina no ha presentado Informe al Claustro por el curso 2012-2013, por lo que se realiza una exposición detallada de los datos estadísticos del mismo, que se corresponde con el periodo en el que la persona titular de la oficina fue el profesor Eduardo Gamero Casado.

El 4 de diciembre 2013, el Consejo de Gobierno, a propuesta del Rector, decide designar al profesor Juan Daniel Ramírez Garrido, como Comisionado para la Defensoría Universitaria por el periodo de un año, pendiente de elección por el Claustro en las presentes elecciones.

Con este informe, además de dar a conocer y analizar los diversos trabajos que han venido realizándose en esta Defensoría, se intenta reflexionar, en la medida de lo posible, sobre los problemas que nuestra institución tal vez deba abordar en el próximo curso y en años venideros.

Como todas las instituciones de este país, la universidad vive un presente difícil y ha de prepararse para afrontar los riesgos de un futuro incierto. De ahí que su filosofía sea la de llevar a cabo una lectura en clave proactiva de algunos de los acontecimientos ocurridos a lo largo de este tiempo, como se verá en los siguientes párrafos.

Comisionado para la Defensoría Universitaria.

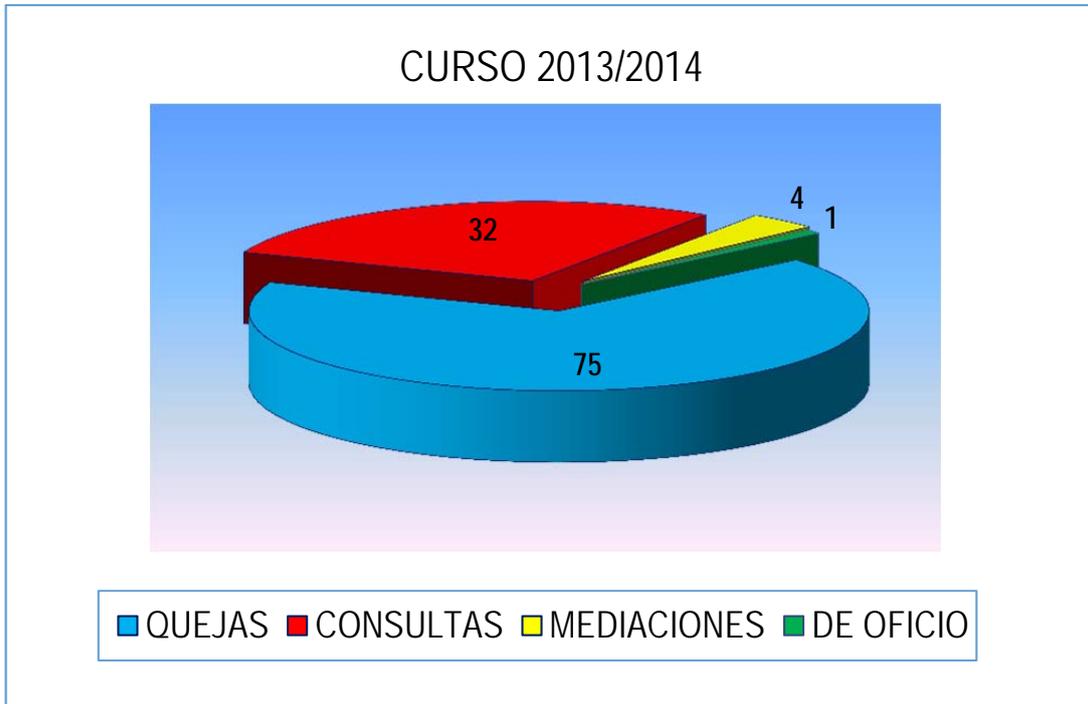
1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

1.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones

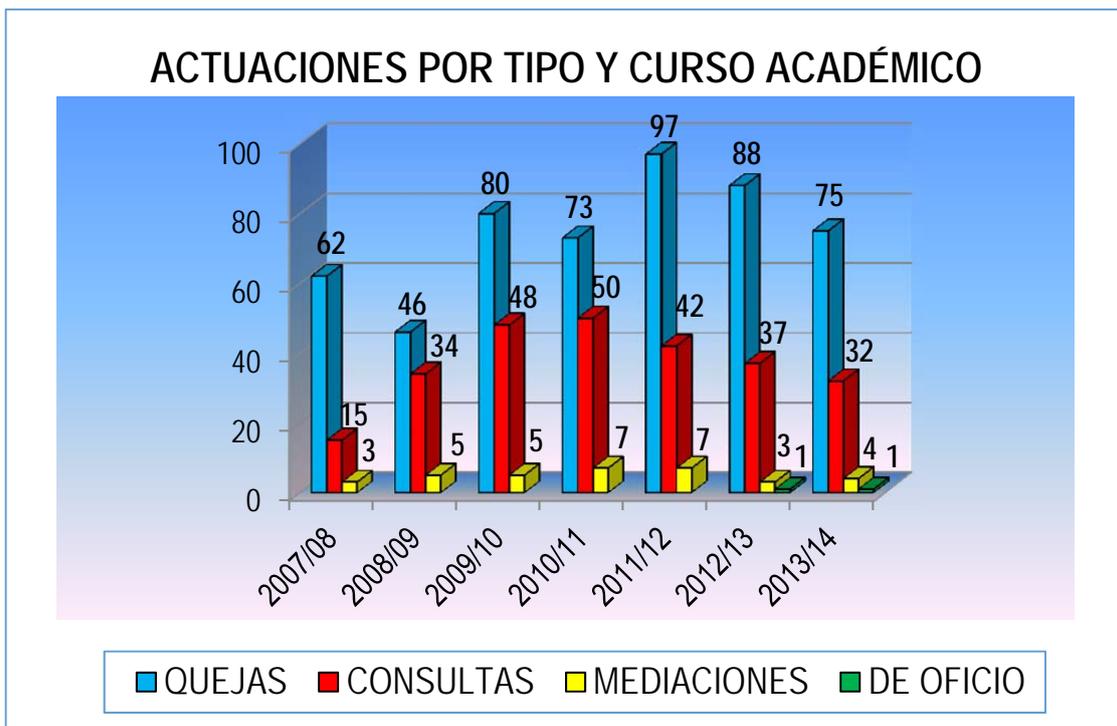
Durante el curso académico 2012-2013 se tramitaron un total de 129 expedientes: de los cuales, 88 fueron por el procedimiento de queja (68,22%), 37 por el procedimiento de consulta con gestión (28,68%), 3 con carácter de mediación (2,32%) y 1 iniciado de oficio (0,78%).



Respecto al curso académico 2013-2014, el número total de asuntos tramitados en esta Defensoría, ascendieron a un total de 112 expedientes: de los cuales, 75 fueron por el procedimiento de queja (66,97%), 32 consultas con gestión (28,57%), 4 mediaciones (3,57%) y 1 expediente iniciado de oficio (0,89%).



Como podemos observar en el siguiente gráfico, al igual que ha sucedido en cursos anteriores, la proporción de asuntos clasificados por tipología continúa siendo similar; el tipo de expediente más tramitado es el de queja, seguido de la consulta con gestión y, por último, la mediación.



1.2. Evolución del total de expedientes

Desde el curso 2009-2010 en el que la Defensoría se afianzó en la comunidad universitaria, el número total de expedientes tramitados por curso académico ha sido muy similar. Sin embargo, en el curso 2011-2012 la actividad en la Defensoría se incrementó, especialmente en la tramitación de expedientes de “quejas”, por el elevado número de problemas que implicaron los reconocimientos en el paso obligatorio de Licenciaturas a Grados.



Podemos suponer que la caída en el número total de expedientes tramitados durante el curso 2013-2014, se debe al periodo de algo más de un mes en el que la Defensoría quedó vacante. De cualquier manera, un análisis estadístico más fino, que comparara los datos registrados entre los dos cursos así como la distribución de los mismos, es muy posible que no revelara diferencias significativas.

Hay que recordar que 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 que pueden resolverse sin exigir la realización de gestiones más intensas por parte de la Oficina, sino orientando al interesado acerca del modo de ejercer sus derechos, o bien, remitiéndole al servicio competente para atender su petición. En resumen, consultas que no quedan registradas con un número de expediente.

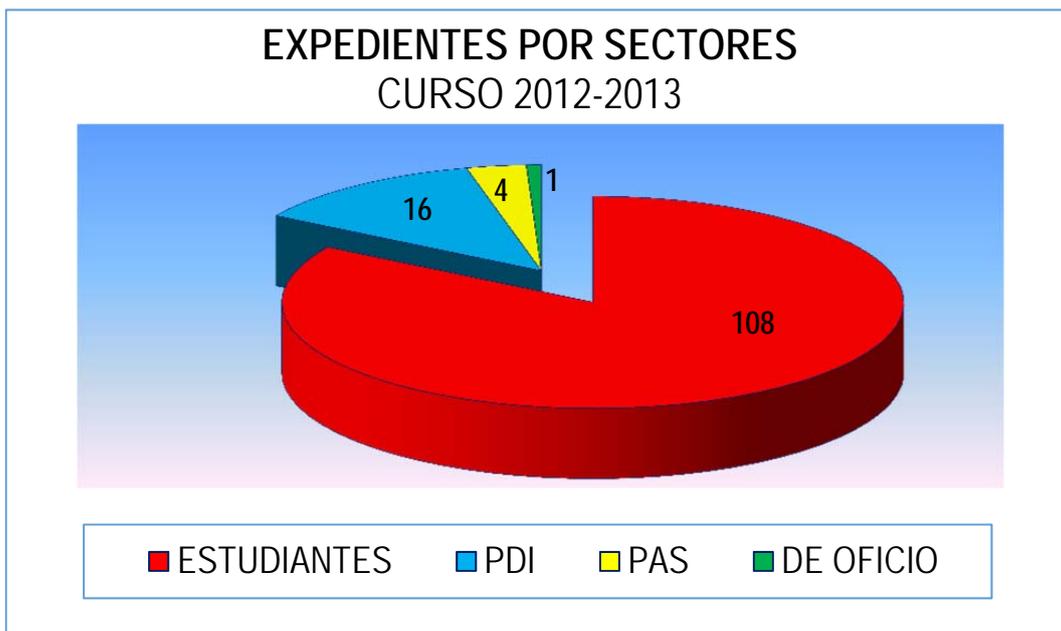
A pesar de que con frecuencia las consultas sin gestión no tienen continuidad (no dan lugar a la presentación de una queja o a la solicitud de una mediación), para esta Defensoría son importantes porque permiten detectar aspectos relevantes de la cultura institucional de la comunidad universitaria.

El sector que más consultas sin gestión plantea, es el de estudiantes, siendo las consultas relativas a evaluación las más recurrentes: dudas sobre revisión de exámenes, coincidencias de exámenes, número de convocatorias de examen de que se dispone, entre otras.

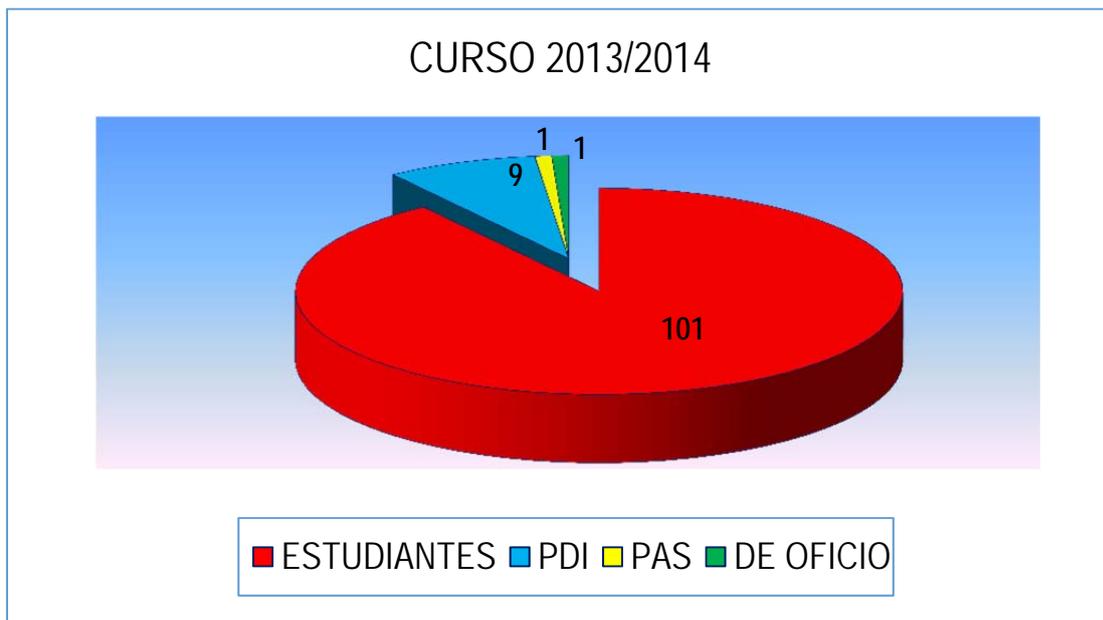
Algunos de los estudiantes que hacen por primera vez una consulta sin gestión, por teléfono o presencialmente, desconocían la existencia de esta oficina. En el apartado 2.2. *Información al estudiante* se desarrolla este asunto.

1.3. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria

En el curso 2012-2013, el sector de estudiantes continúa siendo el que más acude a la oficina, habiendo planteado el inicio de 108 expedientes, lo que supone un 83,72% del total. Le sigue el sector de personal docente e investigador, que promovió la iniciación de 16 expedientes, lo que representa un 12,40%. El personal de administración y servicios planteó la tramitación de 4 asuntos, lo que supone un 3,10% del total. Y por último, se inició un expediente de oficio, lo que supone un 0,78% del total.

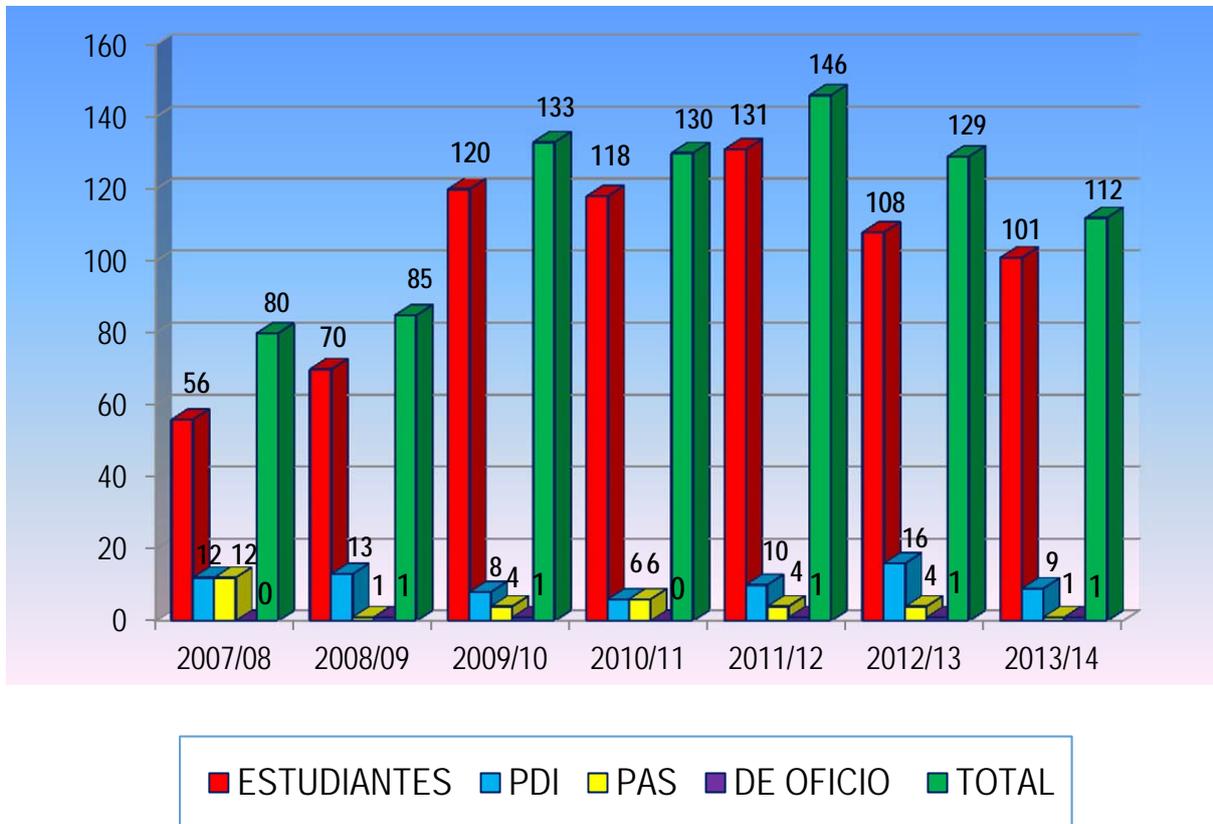


Del mismo modo, en el curso 2013-2014 el sector que más acude a la Defensoría es el sector de estudiantes, con 101 expedientes tramitados, representando un 90,18% del total. A continuación, el sector de profesorado, con 9 asuntos iniciados, lo que supone un 8,04%. Le sigue el sector de administración y servicios, que sólo promueve el inicio de 1 expediente, lo que significa un 0,89%. Y finalmente, 1 expediente iniciado de oficio, representando un 0,89%, también.



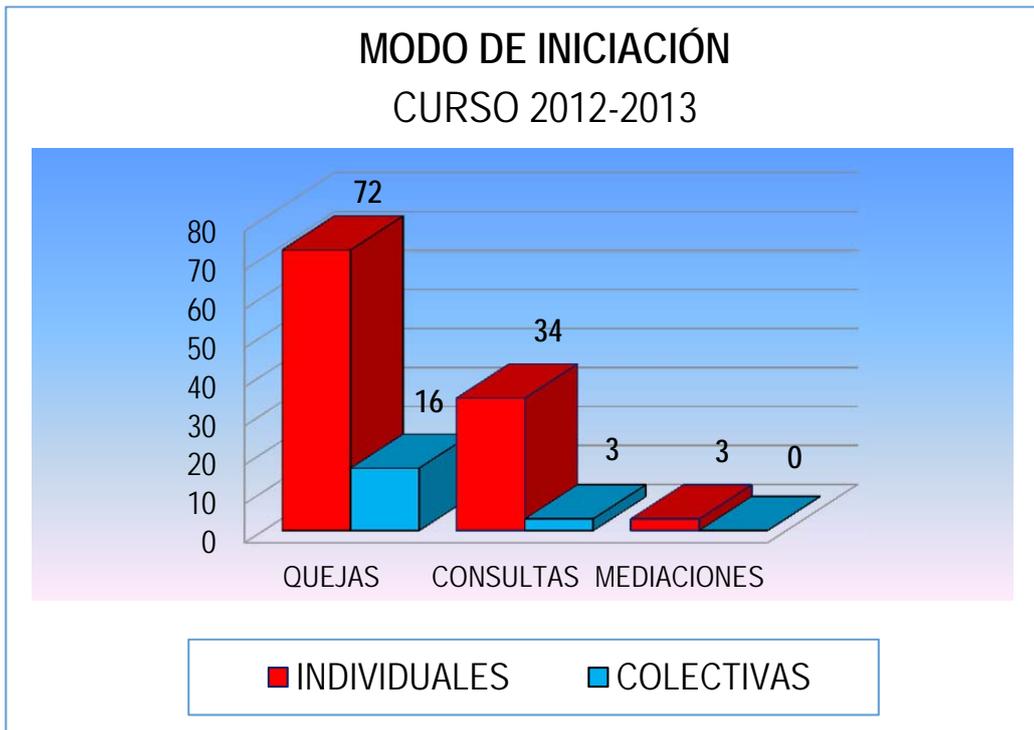
En una comparativa de datos por cursos académicos desde la puesta en funcionamiento de la oficina, se comprueba que la tendencia sigue siendo similar todos los cursos: el sector de estudiantes es el que más acude a la Defensoría Universitaria, seguido del profesorado y, finalmente, el sector del personal de administración y servicios, como el colectivo que menos recurre. Véase el siguiente gráfico.

EXPEDIENTES POR SECTORES Y CURSO ACADÉMICO

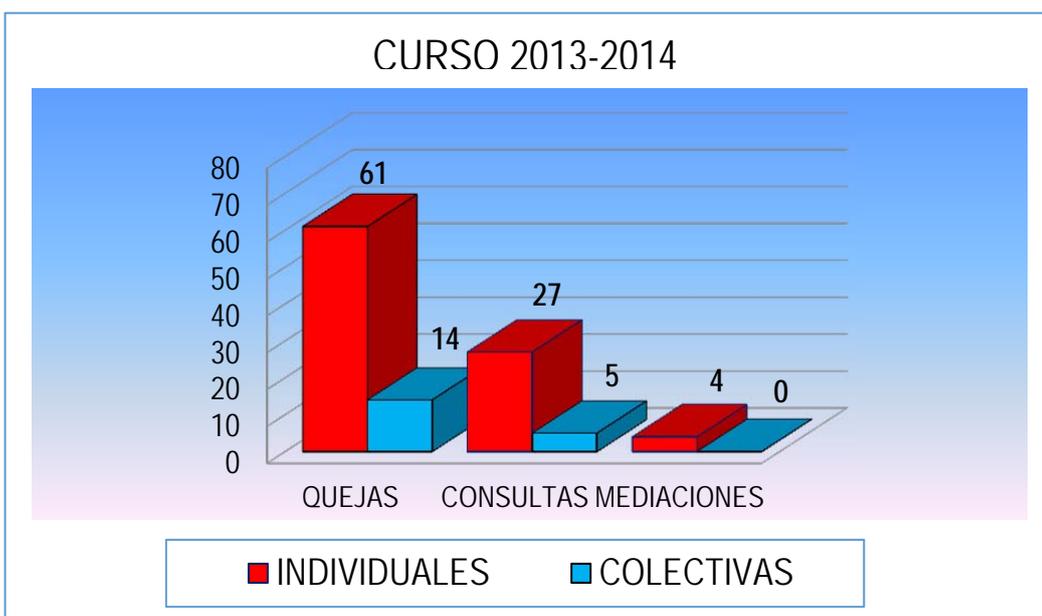


1.4. Modos y canales de iniciación de los expedientes.

En el curso académico 2012-2013, de los 129 expedientes que se tramitaron, 19 se iniciaron de modo colectivo (14,73%), es decir, que fueron planteados por varias personas a la vez. De estos 19 expedientes, 3 fueron consultas con gestión y 16 fueron quejas. Un expediente se inició de oficio (0,77%) y el resto, 109 expedientes (84,50%), se iniciaron de manera individual.



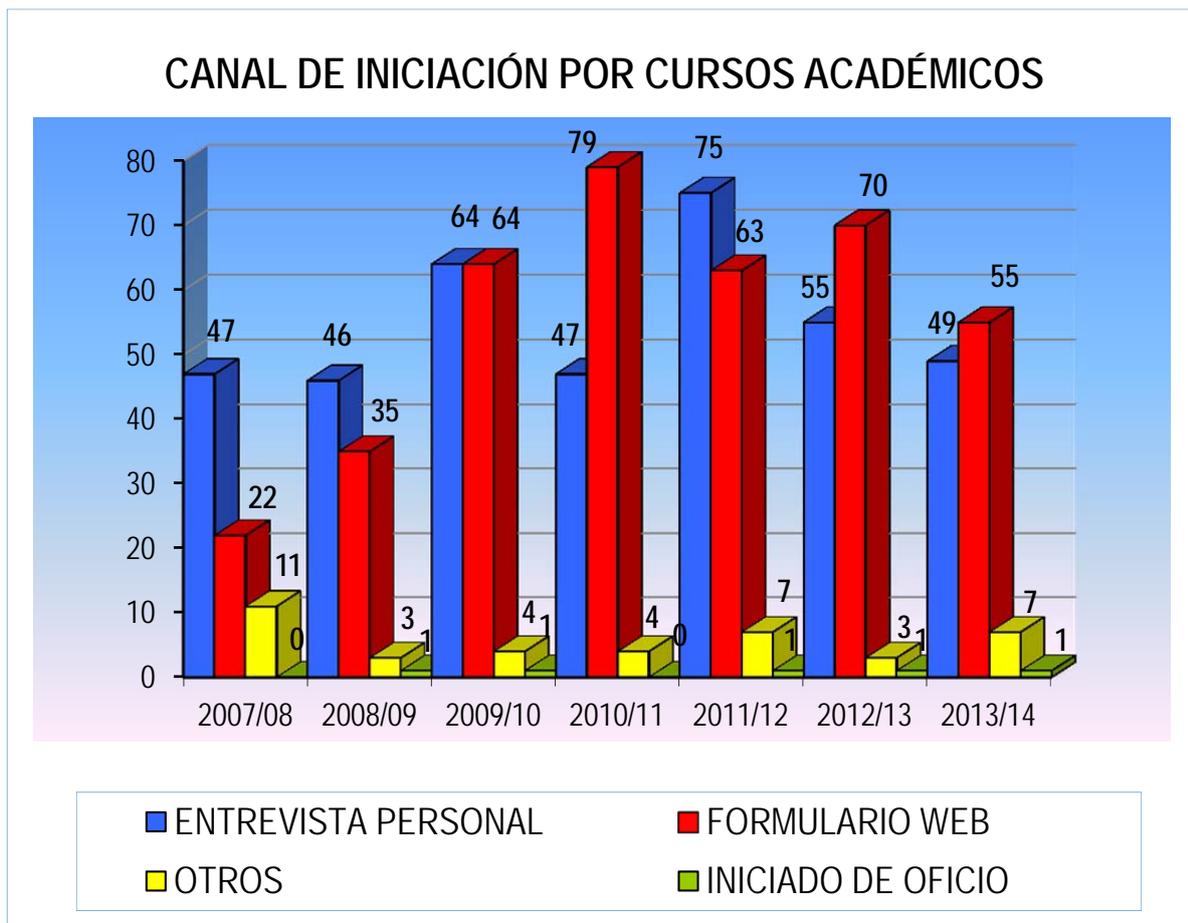
Respecto al curso académico 2013-2014, de los 112 expedientes tramitados, 19 se han iniciado de modo colectivo (16,96%). De estas 19 iniciaciones colectivas, 5 expedientes fueron registrados como consulta con gestión y 14 como procedimiento de queja. Por otro lado, a todos ellos habría que sumar un expediente que fue iniciado de oficio (0,89%). Y los 92 expedientes restantes, indicar que se iniciaron de manera individual (82,14%).





En la comparativa de cursos, podemos concluir que se detecta un ligero ascenso en los expedientes iniciados de modo colectivo. En porcentajes, un 16,96% del curso 2013-2014, frente al 14,73% del curso anterior a este.

Por otro lado, respecto a los canales de iniciación, cabe destacar que, en el curso académico 2012-2013, el canal más utilizado fue la presentación electrónica del formulario disponible en nuestra web o también el correo electrónico. 70 expedientes se iniciaron a través de estos medios, lo que supone un 54,26% del total. Por otro lado, a través de entrevista personal o entrega de escrito en la oficina, se han iniciado 55 expedientes, representando un 42,64% del total. 3 expedientes se iniciaron por entrega de escritos en el Registro General de la Universidad (2,33%). Y finalmente, 1 fue iniciado de oficio, lo que representa un 0,77%.



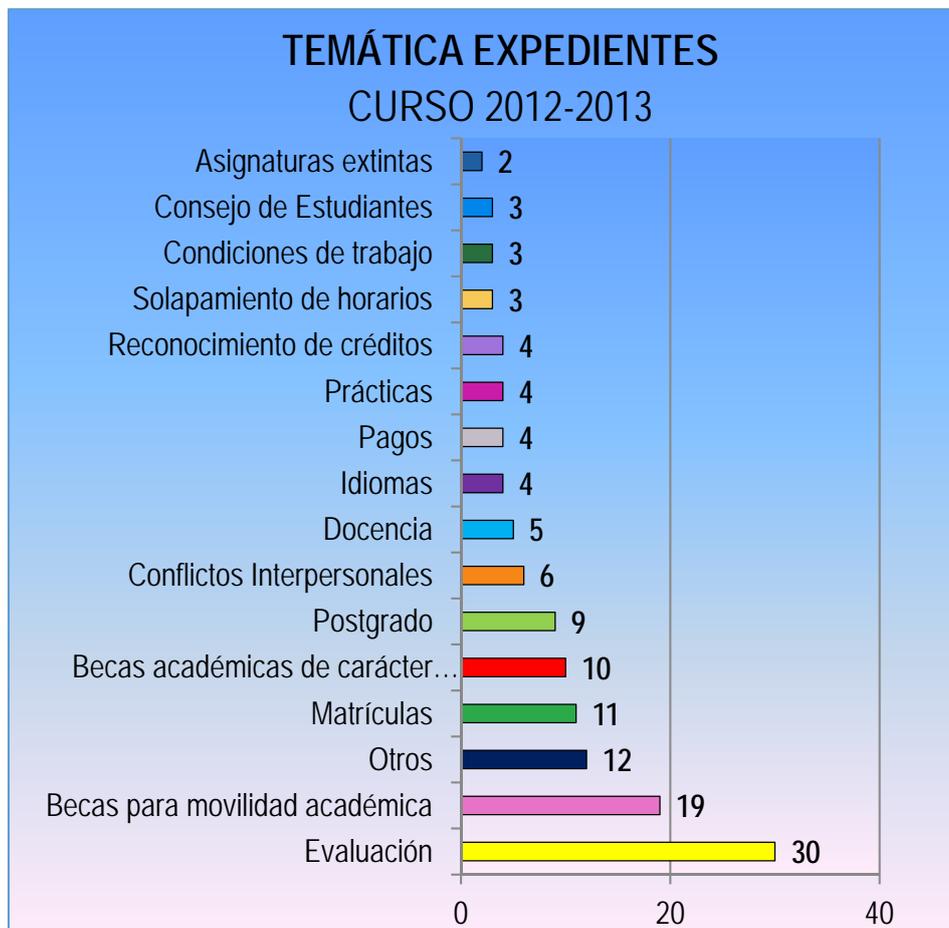


En cuanto al curso 2013-14, el modo de inicio de expedientes más usual ha sido el formulario web o utilización del correo electrónico, con 55 expedientes. Seguido de la entrevista personal, con 49 expedientes. En 7 expedientes el canal de inicio fue presentando el formulario de queja en la Oficina de Registro General de la Universidad, así como en otras Oficinas de Registros de otras Administraciones. Y finalmente, un caso iniciado de oficio.

Por tanto, de modo similar al curso 2012-13, el canal más utilizado en el curso 2013-14 ha vuelto a ser la presentación telemática, en un 49,11% de los expedientes, frente al 43,75% de casos iniciados mediante entrevista presencial.

1.5. Temática de los expedientes

A continuación, en el siguiente gráfico se clasifican los distintos asuntos que ha tramitado la oficina, por temática durante el curso 2012-2013.





En el curso 2012-2013, la temática que mayor número de expedientes agrupó, fue el de problemas relativos a la *Evaluación y calificación de estudiantes*, con 30 asuntos tramitados. A continuación, le sigue la temática *Becas para la movilidad académica*, que dio lugar a la tramitación de 19 expedientes. Este elevado número de casos se corresponde en su mayoría con los graves retrasos ocasionados en los pagos a estudiantes beneficiarios de becas Erasmus, tanto de la convocatoria 2011-2012 como 2012-2013. Pues una vez iniciado el curso 2012-2013, aún estaba pendiente de abono el último pago a estos estudiantes. Indicar que estos retrasos se debieron a la situación tan crítica que atravesó todo el país, por lo que los ingresos del importe de las subvenciones de las instituciones pertinentes a la universidad también sufrieron un grave retraso.

Bajo la temática *Otros*, se tramitaron 12 expedientes. Esta denominación engloba diferentes cuestiones aisladas, sin reincidencia, como por ejemplo: la consulta acerca de los derechos y obligaciones en una convocatoria de huelga; cuestiones relativas a la adjudicación de Premios al Rendimiento Académico o respecto al Premio Real Maestranza de Caballería; quejas por el trato recibido por el personal de algún servicio concreto, como pueden ser de la copistería o de servicios administrativos.

El siguiente asunto con mayor número de expedientes tramitados se refiere a cuestiones relacionadas con *Matrículas* (11): fraccionamiento de los pagos, modificaciones, entre otros.

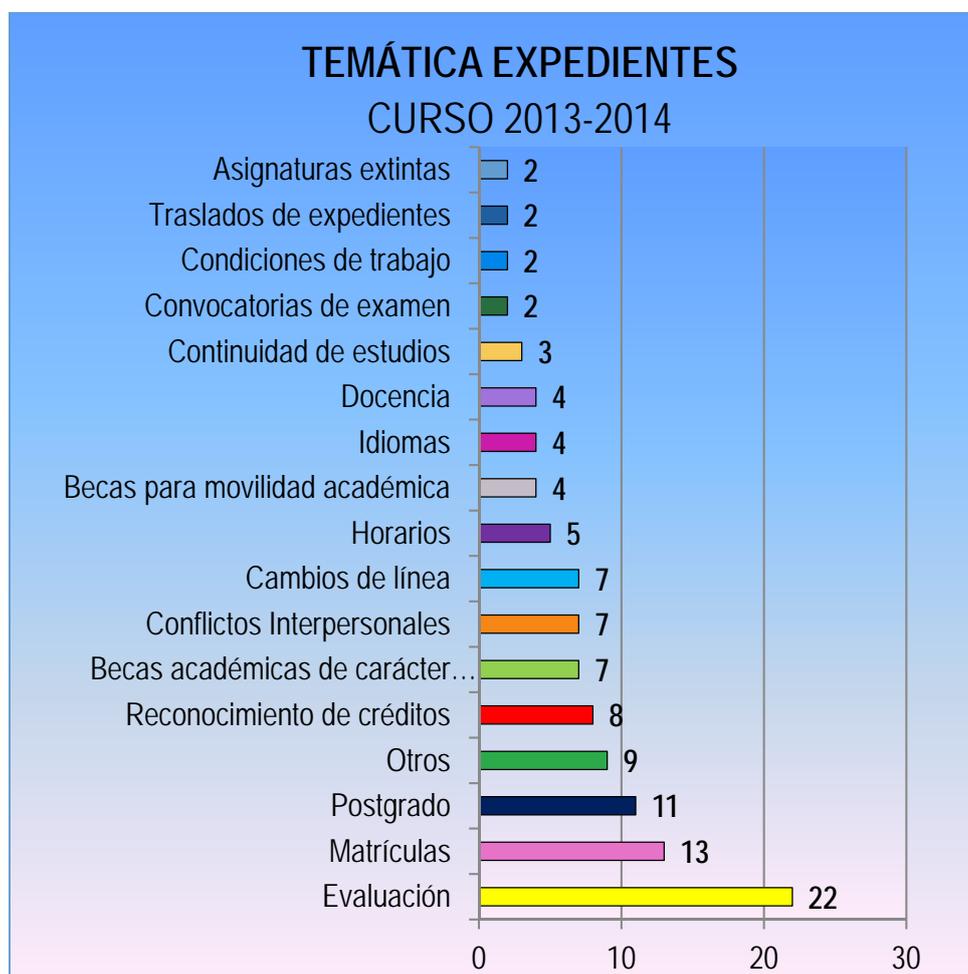
El quinto tema más planteado en la oficina fue el de *Becas académicas de carácter general*, tramitándose 10 expedientes. En el curso 2011-2012, fueron 3 los asuntos planteados en torno a esta temática, sin embargo, en el curso 2012-2013 el número se ha elevado considerablemente hasta 10. Los tipos de becas sobre los que han versado estos expedientes han sido diversos: sobre ayudas concedidas por la Junta de Andalucía y la Universidad Pablo de Olavide para la adquisición de material bibliográfico, becas del Programa Leonardo da Vinci, becas de carácter general del Ministerio de Educación o ayudas puente predoctorales, entre otras.

Bajo la temática de *Postgrado*, se han englobado 9 expedientes. 3 de ellos, relativos a problemas con el profesorado que tutorizaba los trabajos fin de Máster.

Otros temas tratados durante el curso 2011-2012 son los referidos a *Conflictos interpersonales*, con 6 expedientes tramitados, o relacionados con aspectos de la *Docencia*, los cuales dieron origen a 5 expedientes, con asuntos como la falta de profesorado para impartir una asignatura o la no impartición en clase del temario previsto en la guía docente, entre otros.

Los *Idiomas* dieron lugar a la tramitación de 4 expedientes. También se tramitaron 4 expedientes motivados por largos retrasos en los pagos debidos por la Universidad, 3 de estos correspondieron a estudiantes que habían abonado precios públicos y posteriormente fueron adjudicatarios de una beca, o habían solicitado anulación de matrícula dentro del plazo establecido en la normativa para tener derecho a devolución.

Otros temas fueron: *Prácticas* (4), *Reconocimientos de créditos* (4), *Solapamientos de horarios* (3), *Condiciones de trabajo* (3), *Consejo de Estudiantes* (3) o *Asignaturas extintas* (2).



Respecto al curso académico 2013-2014, destacar que la temática principal, que engloba mayor número de expedientes, vuelve a ser, al igual que en cursos anteriores, la referente a diversas cuestiones de *Evaluación y calificación de estudiantes*, con 22 asuntos tramitados. En este bloque podemos destacar asuntos relativos al alto nivel de exigencia del profesorado en algunas asignaturas (con alto porcentaje de suspensos); o la falta de flexibilidad para concretar una fecha alternativa para realizar revisión de examen ante la inasistencia del



estudiante en la fecha fijada por motivos justificados; modificación de criterios de evaluación establecidos en guía docente; entre otros.

El siguiente tema que más expedientes engloba es el de *Matrículas*. Bajo esta temática se incluyen diversos asuntos como son: la demora en la resolución de diversas solicitudes (paso de un doble grado a un solo grado, reconocimientos, traslados de expedientes, modificaciones,...) que condiciona la realización de la correspondiente matrícula fuera del plazo ordinario, con la consiguiente incorporación tardía a las clases y acceso también tardío a la WebCT; la exigencia indebida del pago de una matrícula, debido a la interpretación errónea de la fecha de solicitud de anulación (art. 11.1 a) de la Normativa de Matrícula); demora en resolver una solicitud de anulación de matrícula de asignatura por solapamiento, lo que conllevó la exigencia del pago de la asignatura en segunda matrícula; exención del pago de precios públicos en asignaturas de segundo cuatrimestre por motivos justificados; entre otros.

En relación a *Postgrado* se han tramitado 11 expedientes, entre los que podemos destacar un caso relativo a diversas irregularidades detectadas en un título propio que nos llevó a sugerir que la universidad procediera a la devolución de precios públicos y a realizar un mayor control en la calidad y organización de estos títulos. Otro asunto destacable, que motivó el inicio de 3 expedientes, fue la demora en la corrección de errores en la matrícula de estudiantes de un Máster oficial, lo que provocó que los estudiantes no pudieran solicitar el título de los estudios finalizados.

Bajo la temática *Otros* (9 expedientes), englobamos asuntos diversos, entre los que destacamos los siguientes: consultas sobre el paso al Grado; una queja por los criterios seguidos en la reestructuración administrativa; o una queja relacionada con los baremos que cada departamento docente establece para la concesión del Premio Extraordinario de Doctorado.

Se han tramitado 8 expedientes relativos a los *Reconocimientos de créditos*. Resultan destacables tres de ellos, en los que se reclamaba la aplicación retroactiva de una nueva instrucción interna que modificaba el procedimiento de reconocimiento de créditos en el paso de Licenciaturas y Diplomaturas a Grado, resultando desfavorable para los estudiantes.

Los *Conflictos interpersonales* dieron lugar a la tramitación de 7 expedientes, planteándose por parte de los interesados una situación de acoso o ser víctimas de amenazas.



Los *Cambios de línea* también dieron lugar al inicio de 7 expedientes. En 4 de ellos la queja planteada por los estudiantes consistía en haber sido cambiados de líneas en varias asignaturas una vez ya habían comenzado las clases. Estos cambios se realizaron con el fin de compensar los grupos, rectificando de este modo un error dado en el programa de automatrícula.

Diversos aspectos relativos a *Becas académicas de carácter general* han dado lugar a la gestión de 7 expedientes.

La *Modificación de horarios* ha dado lugar a 5 quejas. Entre ellas, mencionar una queja promovida por un grupo de estudiantes, que planteaban verse afectados en la calidad de las prácticas a consecuencia del cambio horario en la docencia de la titulación. Este asunto se desarrolla en el *apartado 2.6. Horarios*.

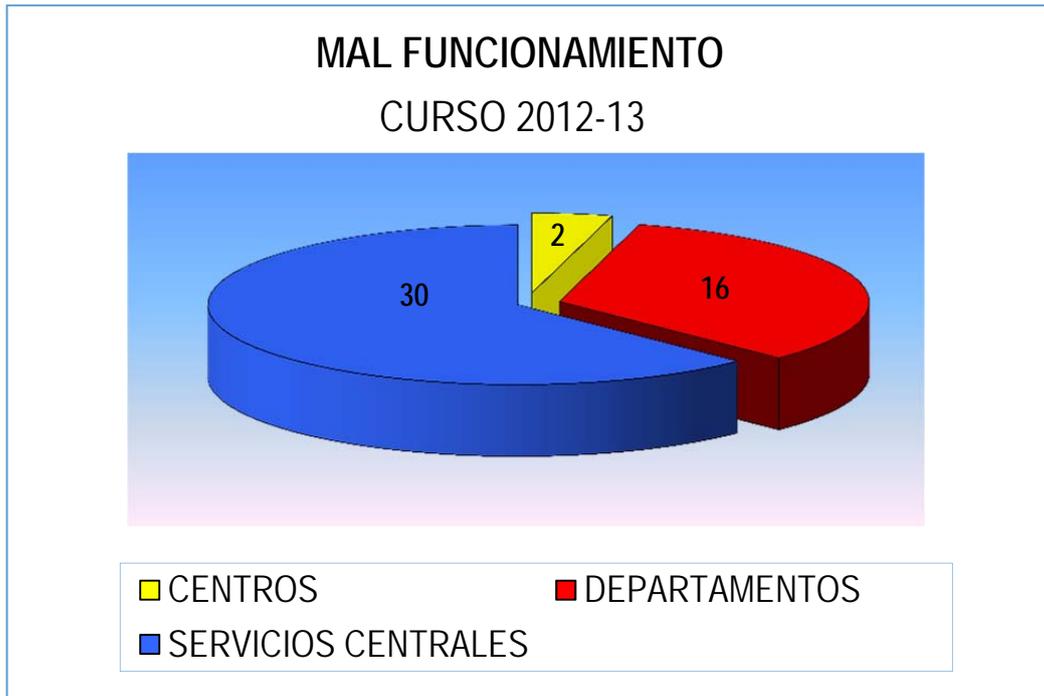
Idiomas o *Docencia* han sido otros temas que han motivado el inicio de 5 y 4 expedientes, respectivamente. En relación a este último, mencionar la falta de profesorado una vez iniciada las clases, como asunto reincidente, o la falta de asistencia de docente a examen en una asignatura extinta.

En relación a las *Becas de movilidad académica*, mencionar que el número de asuntos tramitados ha descendido de un modo considerable. De 19 expedientes que se tramitaron en el curso 2012-2013, se ha pasado a tan sólo 4 asuntos. Este descenso se debe a la normalización de la situación económica, pues como se ha indicado anteriormente, la mayoría de esos 19 expedientes, fueron promovidos por la situación extrema que vivieron los estudiantes Erasmus percibiendo las ayudas con graves retrasos.

Otros asuntos de menor repetición han sido: consultas relativas al derecho a las diferentes *Convocatorias de examen*; quejas relativas a la *Continuidad de estudios* ante la reciente aprobación de la Normativa de Progreso y Permanencia (en el momento de plantearse la queja); o *Traslados de expedientes*.

1.6. Quejas que evidencian mal funcionamiento

En el curso 2012-2013, de los 89 expedientes tramitados como queja, en 48 de ellos se detectó un mal funcionamiento por parte de los órganos o servicios de la Universidad, lo que supone un 53,93%.



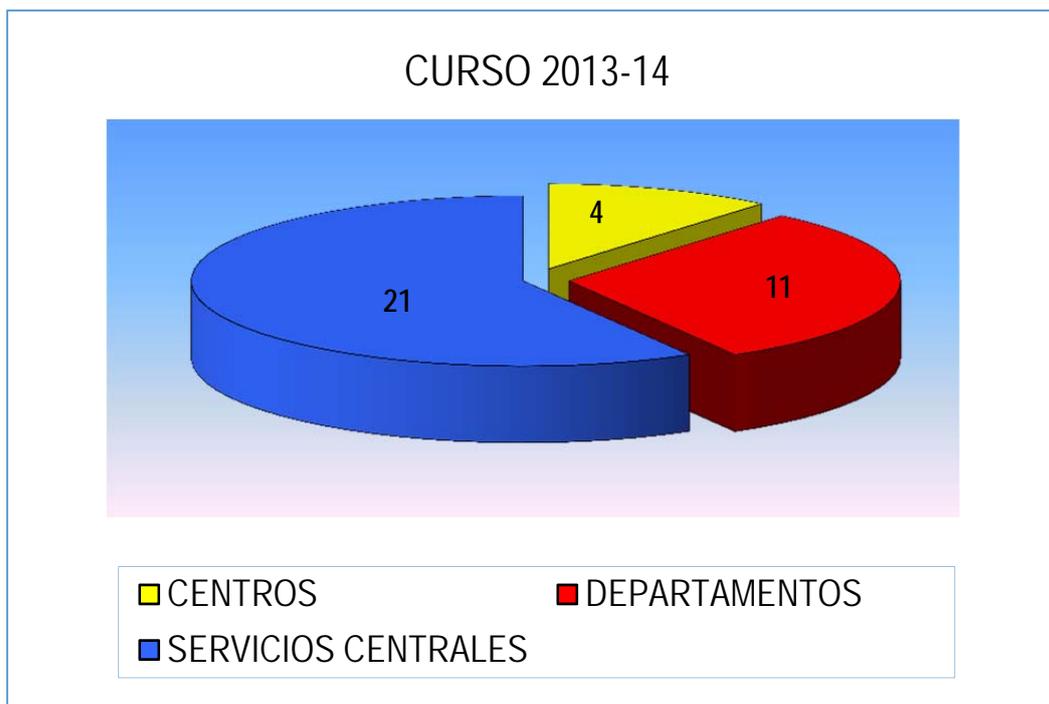
De estos 48 expedientes, en 30 de ellos el mal funcionamiento se concretó en los Servicios Centrales, 16 en los Departamentos y los 2 restantes en los Centros.

Respecto a los Servicios y Órganos Centrales, se han tramitado 30 expedientes en los que se ha señalado un mal funcionamiento, recayendo 13 de ellos sobre la Gerencia, englobando en su mayoría, los asuntos de retrasos en pagos diversos. Otros 4 expedientes han recaído sobre el Vicerrectorado de Estudiantes, siendo tema común en 3 de ellos, el cierre de la librería donde los estudiantes canjeaban el bono concedido en virtud de una ayuda de la Junta de Andalucía y la universidad. 4 expedientes tienen relación con el Área de Gestión de Matrícula y Expediente Académico de Grado; 1 con el CIC, 1 con el Área de Estudiantes, 1 en el SDUPO, 1 en el Vicerrectorado de Planificación, entre otros.

Asimismo, se han tramitado 16 expedientes relativos a los Departamentos. Los Departamentos de Derecho Público y Derecho Privado reúnen 4 quejas cada uno. También cabe señalar que 2 quejas recaen sobre el Departamento de Filología y Traducción. El resto son casos sin reincidencia.

Respecto a los centros, un expediente ha recaído en la Facultad de Humanidades y otro en la Facultad de Ciencias Sociales.

En cuanto al curso 2013-14 de los 75 procedimientos de quejas tramitados, en 36 de ellos se detectó un mal funcionamiento de los servicios u órganos, lo que representa un 48%. Por tanto, se observa un ligero descenso en los casos de mal funcionamiento, frente a los datos del curso 2012-13 (53,93%), representando, no obstante, un alto porcentaje.



Respecto a los 21 expedientes relacionados con los Servicios Centrales en los que se ha señalado un mal funcionamiento, 7 de ellos recayeron sobre el Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado, englobando, en su mayoría, asuntos relativos a los reconocimientos de créditos y cambios de líneas. Otros 5 expedientes recayeron sobre el Vicerrectorado de Postgrado, destacando un asunto relativo a diversas irregularidades en un título propio. 5 expedientes tienen relación con el Área de Gestión de Matrícula y



Expediente Académico de Grado, teniendo en común la reclamación de efectos perjudiciales motivados por los retrasos en la resolución de solicitudes de modificación, anulación o ampliación de matrículas. Los 4 expedientes restantes recaen sobre la Secretaría General, el Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación, el Vicerrectorado de Internacionalización y Comunicación, y el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación.

Con respecto a los 11 expedientes que recaen sobre los Departamentos, podemos destacar que 3 afectan al Departamento de Derecho Privado, 3 al Departamento de Filología y Traducción, 2 al Departamento de Derecho Público, 1 al Departamento de Geografía, Historia y Filosofía, 1 al de Trabajo Social y Servicios Sociales y 1 al Departamento de Economía, Métodos cuantitativos e Historia económica. En su mayoría, estos asuntos versan sobre incidencias diversas y relativas a la evaluación de estudiantes.

Asimismo, se han tramitado 4 expedientes relativos a los Centros, recayendo sobre la Escuela de Informática, Facultad de Deportes, Facultad de Ciencias Sociales y Facultad de Ciencias Ambientales.

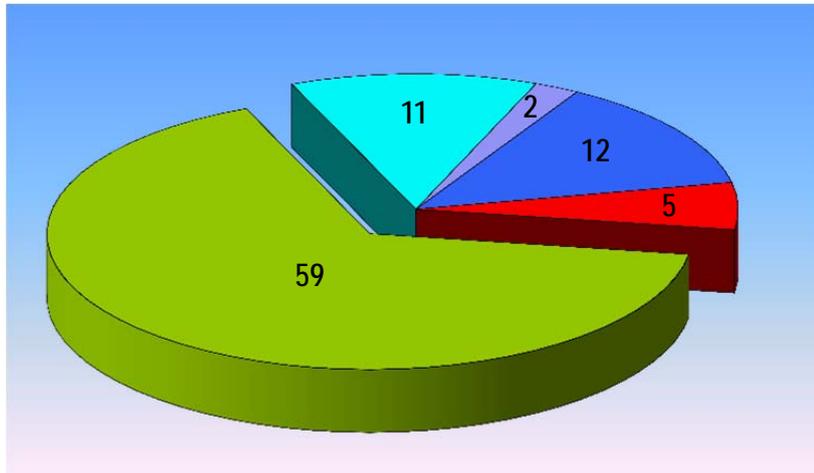
1.7. Modo de terminación de los expedientes y grado de ejecución de las sugerencias emitidas

Por regla general, los expedientes de consulta con gestión terminan con buenos oficios y explicaciones a los interesados. En el curso académico 2012-2013, la mayoría finalizó de ese modo, no obstante, 1 de ellos finalizó por desistimiento y otro por inadmisión.

Centrándonos en los 89 expedientes de queja tramitados, 17 terminaron mediante la formulación de una sugerencia a los órganos o servicios competentes (el 19,10% del total), si bien sólo en 5 casos se plasmó en una resolución formal. En 59 expedientes casos se realizaron buenos oficios (el 66,29% del total); en 11 se produjo el desistimiento de los interesados (el 12,36% del total); y 2 fueron inadmitidos (2,25% del total).

En cuanto al contenido de las 5 resoluciones, en 4 de ellas se formularon sugerencias. 2 de estas sugerencias fueron aceptadas y ejecutadas; las otras 2, fueron aceptadas pero no ejecutadas posteriormente.

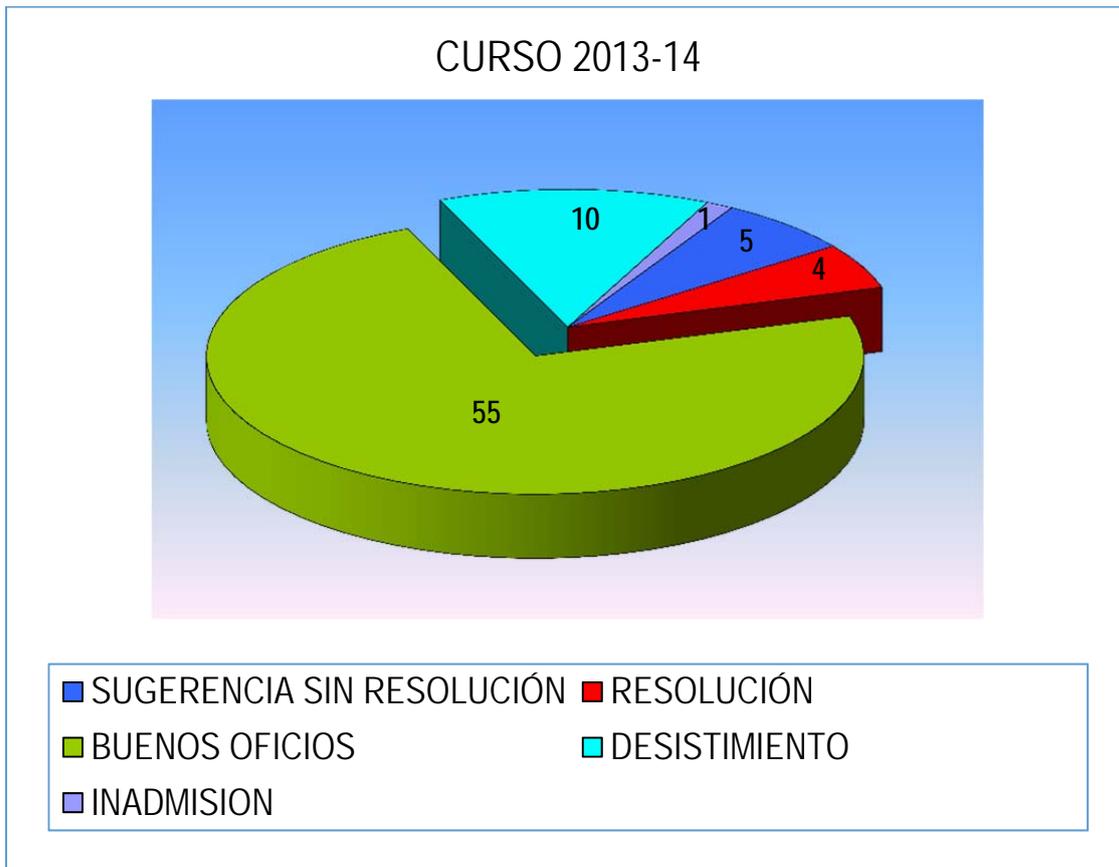
MODO DE TERMINACIÓN DE LOS EXPEDIENTES CURSO 2012-2013



■ SUGERENCIA SIN RESOLUCIÓN	■ RESOLUCIÓN
■ BUENOS OFICIOS	■ DESISTIMIENTO
■ INADMISION	

En el curso 2013-2014 se tramitaron 75 quejas, de las cuales, 9 finalizaron con la formulación de una sugerencia al órganos o servicio competente (el 12% del total). De estas 9 sugerencias, 4 de ellas se formularon a través de una resolución formal. En 55 expedientes se llevaron a cabo buenos oficios (el 73,34% del total); en 10 se produjo el desistimiento de los interesados (el 13,33% del total); y 1 sólo caso se inadmitió, por tratarse de una queja anónima (el 1,33% del total).

Respecto a las 4 resoluciones formales emitidas, en 2 de ellas las sugerencias formuladas se aceptaron y ejecutaron. En cambio, en las otras 2, se está a la espera de un pronunciamiento por parte de los órganos correspondientes.



En una comparativa de los porcentajes concluidos en ambos cursos, observamos que ha ascendido la aplicación de buenos oficios como modo de resolver conflictos (73,34% en 2013-2014, frente a un 69,29% en 2012-2013), así como ha descendido la formulación de sugerencias a los órganos y servicios pertinentes (12 % en 2013-2014, frente a un 19,10 % en el curso 2012-2013). Podemos deducir que este descenso se corresponde con el también descenso de los casos en los que se ha producido un mal funcionamiento.

1.8. Resultado de los expedientes de queja.

En el curso 2012-2013, en los 89 expedientes de queja cursados, como ya se ha indicado anteriormente, en 48 casos se detectó un mal funcionamiento de los servicios universitarios. De ellos (48), en 39 expedientes se desplegaron buenos oficios para alcanzar una solución al problema planteado; los 9 expedientes restantes en los que hubo un mal funcionamiento, concluyeron con sugerencias por parte de esta Defensoría.

En los demás expedientes de queja tramitados, en 11 ocasiones, aunque no se detectó un mal funcionamiento en los servicios universitarios, se propuso alguna medida en aplicación de criterios de equidad

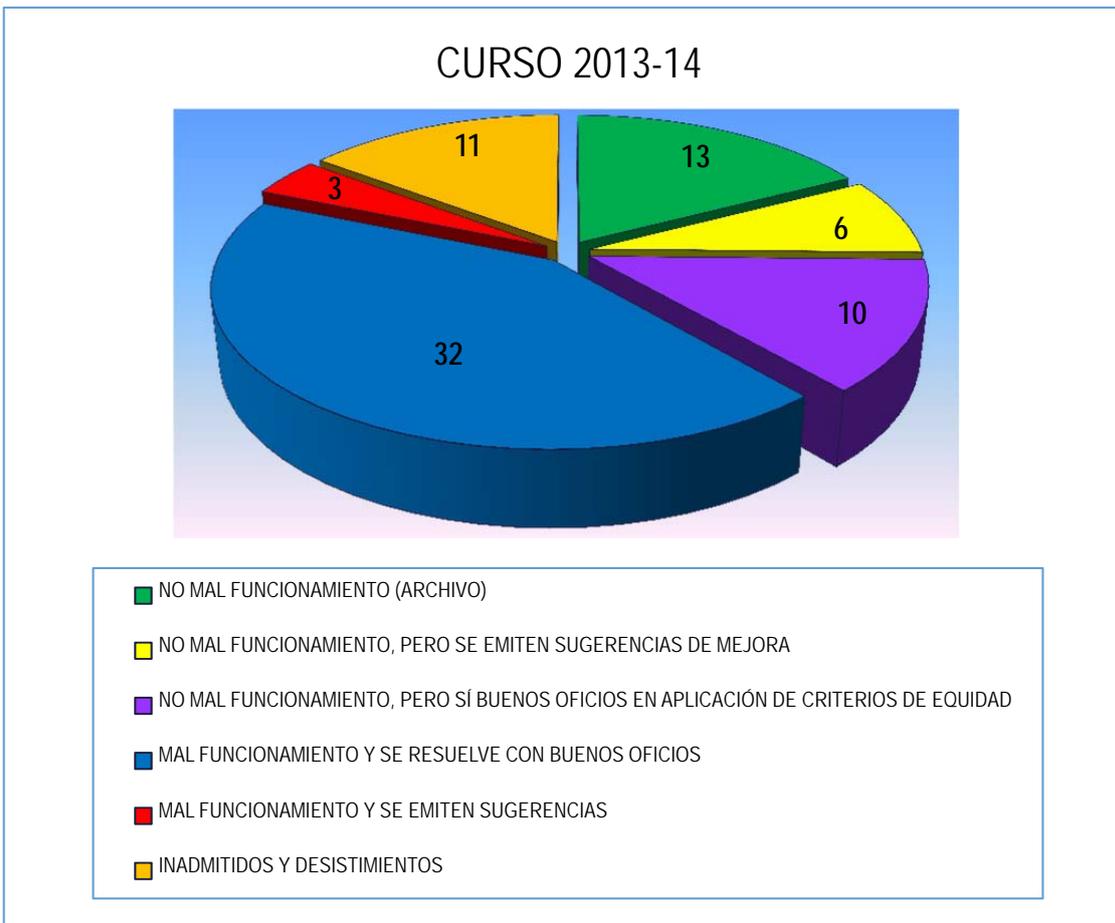
y siempre en el marco de la legalidad. En otros 8 expedientes, en los que tampoco se detectó un mal funcionamiento, se emitieron sugerencias de mejora. Y en 9 casos no hubo mal funcionamiento y así se informó y explicó a los interesados, archivando sin más los expedientes.



En cuanto al curso 2013-2014, en la tramitación de los 75 expedientes de queja, y centrándonos en los 36 casos en los que se detectó un mal funcionamiento, comentar que en 1 caso, el expediente finalizó por el desistimiento del interesado. En 32 de ellos, se aplicaron buenos oficios, sin que fuese necesario sugerir una solución al asunto o emitir una resolución de cara a evitar la reincidencia del problema. De estos 32 expedientes, en 30 se llegó a una solución satisfactoria. En 3 expedientes de queja con mal funcionamiento, se formularon sugerencias a los órganos o servicios universitarios con el fin de resolver la cuestión planteada. 2 de estas sugerencias se han aceptado y ejecutado, no obstante, en 1 caso y por motivos externos, se está retrasando la aplicación de la solución ya articulada.

En 6 expedientes se han formulado sugerencias de mejora, aunque no se haya detectado un mal funcionamiento. En 4 de ellos se ha formalizado la sugerencia en una resolución: 2 de estas sugerencias se han aceptado y ejecutado. Las otras 2, se encuentran pendientes de ejecución. De los 2 expedientes restantes, en uno de ellos se ha aceptado y ejecutado la sugerencia de mejora.

En 10 expedientes no se detecta mal funcionamiento pero la situación requería la aplicación de criterios de equidad, para alcanzar una solución justa y dentro de la legalidad para los interesados; 4 de ellos se solucionaron a plena satisfacción de las partes. En la tramitación de 13 expedientes, tras un análisis e investigación de los hechos y de la normativa aplicable, se llegó a la conclusión de no haberse producido un mal funcionamiento y, por tanto, se archivaron las actuaciones.





2. ANÁLISIS ESPECÍFICO DE ALGUNAS MATERIAS

2.1. Diálogo y mediación

En el cuadro 1.2. *Total de expedientes* se refleja el enorme desequilibrio entre el elevado número de quejas y la presencia casi testimonial de mediaciones llevadas a cabo por la Defensoría. Este desajuste se mantiene como una constante desde el 2007 hasta el presente.

Como en los cursos anteriores desde que esta Defensoría inició su andadura, son las quejas las gestiones a las que más trabajo se dedica, siendo las mediaciones acontecimientos casi anecdóticos en el día a día de este servicio.

Esto representa un problema que la comunidad universitaria debería plantearse. Las quejas reflejan fallos en el funcionamiento de una institución y su resolución viene en cierto modo impuesta por la autoridad universitaria correspondiente (rector, vicerrector/a, decano/a o director/a de departamento) a favor o en contra de la persona o el grupo que la presenta. Son siempre el resultado de la aplicación de una normativa o una resolución emitida desde un órgano de poder institucional. Por lo tanto solo pueden ser acatadas o recurridas en una instancia superior.

En cualquier caso, la resolución de un conflicto por vía formal o aplicando estrictamente una normativa es el resultado de la imposición que dimana de una autoridad superior, doblegando la voluntad de quienes han de acatarla con o sin convencimiento por su parte.

La ausencia de mediación o diálogo expresa una notable incapacidad por parte de los miembros de la comunidad universitaria para buscar vías de encuentro que faciliten la resolución de conflictos. En muchas ocasiones se podría solucionar o evitar simplemente con diálogo y voluntad constructiva.

2.2. Información al estudiante

Es llamativo el escaso conocimiento que los estudiantes tienen de las instancias a las que han de recurrir para resolver los problemas de cualquier tipo y los derechos que tienen como universitarios.



En general, los estudiantes desconocen el funcionamiento de los distintos servicios y órganos de la universidad, así como las vías que deben seguir para resolver sus dudas o problemas (matrículas, cambios de grupo, revisión de exámenes, coincidencia de exámenes, etc.).

Si tuviéramos que juzgar por las reacciones de algunos, si no muchos, estudiantes, diría que da la impresión de que se ven como sujetos desposeídos de derechos. A lo largo de las entrevistas se sienten en ocasiones como víctimas y reaccionan como si estuvieran pidiendo la aprobación del Defensor para presentar una queja o dudan en solicitar la revisión de su evaluación a la Comisión de Docencia por temor a represalias, por ejemplo.

Para muchos de estos alumnos -desconocedores de la función de la Defensoría y sus derechos como miembros de la comunidad universitaria- en ocasiones perciben esta oficina como un servicio de información que les reorienta hacia el área o el servicio en el que se les puede prestar la atención debida.

2.3. Sobre los servicios de la administración

Las veces que este Comisionado ha acudido, bien como profesor que quiere resolver cualquier asunto, bien como responsable de la Defensoría, a cualquier Área o Servicio, tiene la misma sensación: La actitud y disposición del P.A.S. es muy positiva.

Asimismo, en la mayor parte de ocasiones, los alumnos que se acercan a una mesa para tratar de resolver un problema o pedir una información dejan claro que fueron atendidos con respeto y debidamente informados.

Sin embargo, la relación entre estudiantes y Área de Gestión de Matrícula y Expediente Académico de Grado es muy problemática, ocupando una parte importante de tiempo del trabajo de la Defensoría.

Podría decirse que se trabaja mucho pero el rendimiento es escaso a tenor del número de quejas recibidas sobre retrasos en modificaciones de matrículas, en ajustes en los expedientes académicos de estudiantes Erasmus, en la expedición de certificados y títulos, entre otros. En este último caso, hay que señalar que estos retrasos condicionan la incorporación de estudiantes a estudios de Máster por la coincidencia en fechas.

No sabemos las causas pero el resultado final recuerda lo que vienen a decir casi todos los informes sobre productividad de nuestro país: que la productividad es inversamente proporcional al trabajo desarrollado.



Así, pues, habría que buscar las causas de las disfunciones y estos desajustes, que podrían tener su origen en la falta de coordinación y planificación del trabajo, y en algo no menos importante: la falta de personal.

Como hipótesis de trabajo, habría que señalar al respecto, que nuestra administración tal vez sea más formalista y burocratizada que la de otros sistemas universitarios europeos. En tres entrevistas con estudiantes que habían pasado un tiempo en un destino Erasmus, al comparar la agilidad con que se resolvían todo tipo de problemas en la administración de las universidades receptoras y las dificultades que encontraban en nuestros servicios, hicieron mención al síndrome ERASMUS. Curiosamente, la prensa nacional se ha referido en varias ocasiones a este problema que, al menos en entrevistas periodísticas más o menos espontáneas, los estudiantes españoles tendían a comentar después de un periodo de estancia en universidades europeas.

2.4. Medidas disciplinarias (copia de exámenes y plagio)

Uno de los temas más graves que se ha planteado en la Defensoría en el curso académico 2013-2014 ha consistido en la violación de la intimidad de miembros del profesorado, por parte de un grupo de estudiantes, con el fin de acceder al enunciado y respuesta de exámenes. Actualmente, este asunto está siendo gestionado por los órganos de gobierno competentes de nuestra universidad, sin que la Defensoría pueda intervenir al respecto hasta que finalice la actuación de dichos órganos, según establece nuestra normativa.

No obstante, sí que se ha profundizado y llevado a cabo un estudio del problema general que subyace a esta cuestión, muy presente en todas las universidades y defensorías de España, como es el régimen disciplinario aplicable a los estudiantes que llevan a cabo este tipo de acciones, recogido en un Decreto que data del año 1954, anterior a la democracia y a nuestra Constitución.

En todas las universidades del Estado Español la copia de exámenes y el plagio parece haberse incrementado en los últimos años, especialmente con el uso de las TIC, entre otras causas. Esto ha dado lugar a un intenso debate que tuvo su mejor reflejo en el XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrado en el campus de Badajoz de la Universidad de Extremadura (22 a 24 de octubre de 2014).

La cuestión más llamativa, en la que venían a coincidir un buen número de defensores, es la escasa conciencia de estar cometiendo una falta grave cuando los estudiantes llevan a cabo este tipo de conductas.



Todo parece indicar que el llamado "corta y pega" se ha asentado en la vida académica mucho más allá de lo deseable.

En estas como en otras cuestiones relacionadas con el comportamiento y la disciplina, la comunidad universitaria se encuentra con pocos instrumentos para su resolución. El único arma legal del que se dispone es el Decreto de 1954. Como ya es sabido, este Decreto fue pensado para reprimir las primeras manifestaciones estudiantiles que tuvieron lugar después de la Guerra Civil. Por su dureza y falta de adecuación al momento actual, todos los defensores del Pueblo Español han venido pidiendo su derogación desde que se creara esta institución, sin que los diversos gobiernos hayan hecho nada por sustituirlo. Por tal razón, en algunas universidades se ha sustituido las sanciones que establece el Decreto por otro tipo de acciones, como, por ejemplo, trabajos sociales de apoyo a la comunidad en colaboración con ONGs, etc. Incluso en algunos casos, se ha elaborado una normativa propia para regular la disciplina académica.

2.5. Tribunales de compensación

Otro problema que viene preocupando a esta Defensoría y que, a juzgar por la tendencia observada, podría agudizarse a lo largo del presente curso, es el uso, cuando no el abuso, de los tribunales de compensación. Cuando un estudiante se encuentra con dificultades que empiezan a resultarle insalvables en una determinada asignatura, la posibilidad de solicitar el tribunal de compensación se ve como una solución a corto plazo para resolver su problema.

Las razones por las que un estudiante o un grupo de estudiantes pueden encallar en una determinada asignatura son muy diversas y no procede ahora llevar a cabo una revisión de las mismas.

Es conveniente, sin embargo, cuando se da el caso concreto analizar el problema en toda su complejidad y encontrar vías para que sólo en casos extremos haya que recurrir al tribunal de compensación. Lo deseable sería crear las condiciones para que el alumno de una asignatura pueda adquirir los conocimientos necesarios que le permitan superarla y que la nota correspondiente quede reflejada en su expediente académico. Pues hay que tener en cuenta que un asignatura compensada es un vacío en el expediente (ya que aparece como *Asignatura Compensada*) que en el futuro podría convertirse en un inconveniente cuando el estudiante en cuestión tenga que pasar una selección de personal o concursar en unas oposiciones.



Esta solución inmediata podría resultar problemática en situaciones futuras, por lo que tanto los profesores en particular, como los Departamentos y Decanatos, en general, deberían aconsejar y procurar su aplicación única y exclusivamente en situaciones límites, resolviendo las cuestiones que los estudiantes planteen de otro modo posible.

2.6. Horarios

Otro problema, que se ha hecho presente a lo largo del presente curso académico, han sido los horarios de las diversas titulaciones. A comienzos del curso 2013-2014, se presentó una queja con un importante número de firmas, relativa a la modificación de horarios llevada a cabo por la Facultad de Ciencias Sociales, limitando la realización de las prácticas al horario de tarde, según exponían los interesados.

Lo que en principio pareció ser un tema que iba a perjudicar masivamente al conjunto de los estudiantes de la Facultad, tras diversas entrevistas, indagaciones y otras acciones llevadas a cabo por esta oficina, se llegó a la conclusión de la buena gestión desarrollada por el equipo decanal de dicha Facultad. Sin embargo, nos puso en preaviso de posibles dificultades que podrían ir surgiendo a corto y largo plazo con dicha modificación de horarios.

Asimismo, durante el curso se presentaron varias quejas individuales más, con un mismo tema de fondo común: la incompatibilidad horaria de las clases con el trabajo que el estudiante desempeña fuera de la universidad.

No siendo el principal problema al que hayamos de dedicar nuestro tiempo, conviene, no obstante, empezar a pensar en él en un sentido proactivo. Como hipótesis de trabajo creo que ya tenemos algunas muestras indicativas del modo en que va a evolucionar la relación entre la vida universitaria y la actividad laboral.

En este curso hemos recibido consultas y quejas de estudiantes que querían elegir un horario determinado (mañana o tarde) para compatibilizarlo con su trabajo de jornada reducida. En un caso el interesado no disponía de contrato laboral que justificara su petición pero nos daba todos los indicios de que esa actividad existía.



Aun en el caso hipotético de que la crisis económica que sufre el país vaya remitiendo, las posibilidades de que nos encontremos con situaciones como esta es muy alta, ya que los efectos de los años que hemos vivido se irán haciendo notar en los próximos.

2.7. Títulos propios

Uno de los primeros temas que tuvo que afrontar este Comisionado fue una queja presentada por una estudiante de un Título Propio, en la que se hacía mención a diversos problemas surgidos con la organización de la actividad.

Cabe recordar que ya en el curso 2011-2012, el entonces Defensor, el profesor Gamero Casado, advertía al Rectorado de la necesidad de regular los requisitos y criterios que debe reunir un título propio para autorizar su impartición, así como la implantación de un sistema de control de calidad sobre el desenvolvimiento de los mismos, articulando controles *ex ante* y *ex post* que permitan evaluar o acreditar su rigor académico.

Puestos en contactos con el Vicerrectorado de Postgrado, Formación Permanente y Empleo pudimos comprobar que se había puesto en marcha un plan para reestructurar los títulos propios con el fin de dotarles de una estructura académica más formal y cercana a la de los títulos reglados.

Según la información de que disponemos en esta Defensoría, nos consta que casi la totalidad de las recomendaciones que se hicieron, habían comenzado a ponerse en práctica a partir de normativas estrictas y planes de trabajo que permitieran mayor control por parte de la universidad y una planificación adecuada a los objetivos de cada curso o máster propio.

3. ACTUACIONES ADICIONALES

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 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 viene participando activamente en todas las actividades de la CEDU.

En el XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrado en el campus de Badajoz de la Universidad de Extremadura (22 a 24 de octubre de 2014), los debates se centraron en torno a los siguientes temas: Asignaturas con resultados anómalos; Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual; y Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes.

También tuvo lugar, en el marco del Encuentro, una Mesa Redonda en la que se abordaron los distintos modelos que hay para la defensa de los derechos de los universitarios en el ámbito iberoamericano. En ella participaron defensores universitarios de Perú, Brasil, México y también de Portugal.

Reseñar la intervención de D. Joaquín Trillo Álvarez, Jefe del Área de Empleo, Educación y Cultura en la Oficina del Defensor del Pueblo, quien impartió una Conferencia en la que trató el tipo de casos relacionados con las universidades que llegan a la institución del Defensor del Pueblo. En especial, habló de las numerosas reclamaciones que está efectuando el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a estudiantes para que reembolsen las becas que percibieron en el pasado por error de la administración. Desde dicha Defensoría han dirigido una recomendación a los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte, y de Hacienda y Administraciones Públicas, para que en estos casos, se adopten las medidas necesarias para que se dé la posibilidad de aplazar o fraccionar los pagos de manera acorde con la situación económica y cuantía de la ayuda percibida. Hay que indicar que este asunto se ha tramitado en nuestra Defensoría con el inicio de dos expedientes.

En otro orden, comentar la asistencia, en el mes de junio, a una reunión de coordinación autonómica con el resto de Defensores/as de las Universidades Andaluzas. En esta ocasión, el lugar elegido para su celebración fue el campus de la Universidad de Málaga.

Este tipo de reuniones son regulares, ya que existe una estrecha relación con estas Defensorías andaluzas. En ellas se ponen en común problemas generales del ámbito universitario, así como sus posibles soluciones.

En la reunión del mes de junio se trataron temas como la situación del PDI, en especial del profesorado asociado, o un asunto relativo al calendario de celebración de la P.A.U. propuesto por el Defensor del Pueblo Andaluz a todas las universidades andaluzas.



4. COMENTARIOS FINALES

Para terminar este informe, solo resta señalar la positiva colaboración de la gran mayoría de los miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS Y Estudiantes) con esta Defensoría. Las respuestas a las peticiones del Comisionado han sido de verdadero apoyo en la resolución de los problemas planteados.

Bien es cierto que, además de contar con la actitud colaborativa de las partes en desacuerdo, sería de interés que progresivamente se fuera estableciendo una cultura de negociación en mayor extensión y profundidad.

A lo largo del informe hemos podido ver que son las quejas las formas de actuación que se dan en mayor porcentaje (83,72% en 2012-2013 y 98,18% en 2013-2014), muy por encima de las consultas y las mediaciones, siendo las mediaciones hechos casi anecdóticos, como ya referimos en su momento. Por otra parte, es necesario destacar que el mayor número de quejas la realizan los estudiantes.

Será necesario realizar un mayor esfuerzo en esta dirección y promover el diálogo y el encuentro entre estudiantes y profesores en aras de una mayor comprensión mutua que, además de mejorar la vida colectiva, promueva el desarrollo de una verdadera comunidad de aprendizaje.

El otro aspecto en el que creemos se debe llevar a cabo un esfuerzo notable es en el funcionamiento de la administración, de tal forma que los problemas de matrícula, los reajustes de grupo o la inserción de estudiantes ERASMUS, por solo señalar algunos casos, se resuelvan de manera coordinada y en el menor tiempo posible.

Pero, la solución a estos problemas de funcionamiento no debe traducirse en un mayor esfuerzo por parte del P.A.S. que, como ya se ha comentado, cumple de manera loable las funciones encomendadas, sino en una mejor coordinación de los distintos servicios que hagan posible un desarrollo más fluido de toda la administración.

Para terminar conviene hacer una recomendación sobre supuestos que no llega a plasmarse del todo en los datos registrados en las diversas tablas que se incluyen en este informe.

La comunidad universitaria debe mostrarse sensible a los problemas derivados de la actual crisis económica y laboral que, sin duda, continuarán manifestándose en los próximos años.



Como ya indicamos anteriormente, aceptando incluso que la situación económica estuviera remitiendo, la cohorte de estudiantes que acceda a la universidad en los próximos cursos seguirá viéndose afectada, de un modo u otro, por la situación vivida durante los años anteriores.

Es muy posible que el número de alumnos obligados a llevar a cabo trabajos a tiempo parcial que les permitan pagar sus matrículas o cubrir gastos de mantenimiento, etc., se incremente notablemente. Para abordar este problema la universidad no solo necesitará de normativas y procedimientos los cuales, de un modo u otro, ayuden a paliar situaciones problemáticas, sino de una actitud de apoyo a quienes tengan dificultades para continuar sus estudios. Solo por esa vía se logrará que nuestra institución alcance la tan necesaria equidad a la que toda institución pública de Enseñanza Superior debe aspirar.