



CURSO ACADÉMICO
2018-2019

INFORME DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA AL CLAUSTRO

Presentado al Claustro Universitario

16 de diciembre de 2019

ÍNDICE

1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

- 1.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones
- 1.2. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria
- 1.3. Modos y canales de iniciación de los expedientes
- 1.4. Temática de los expedientes
- 1.5. Quejas indiciarias de un mal funcionamiento
- 1.6. Modo de terminación de los expedientes
- 1.7. Sugerencias

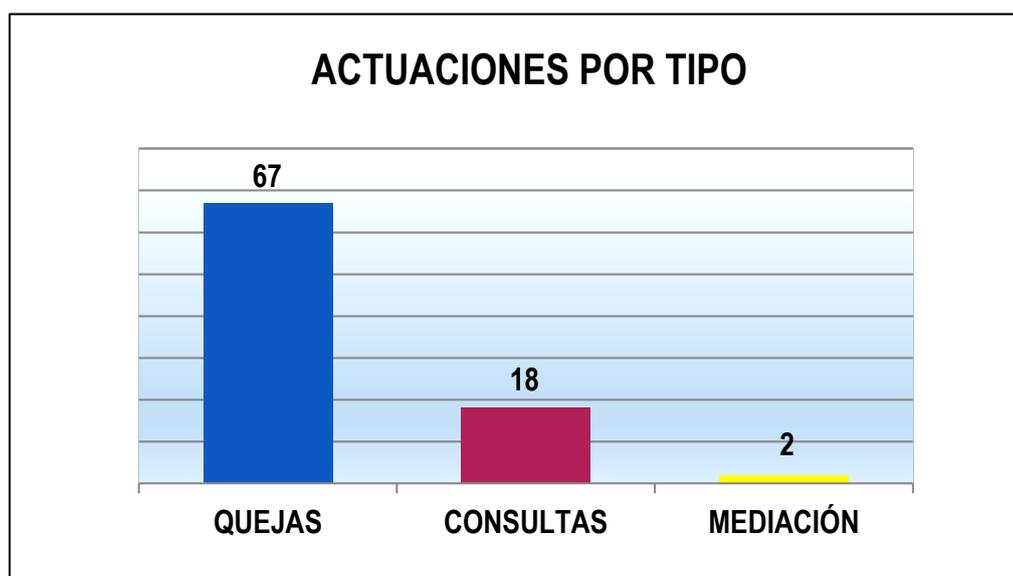
2. ACTUACIONES ADICIONALES

1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

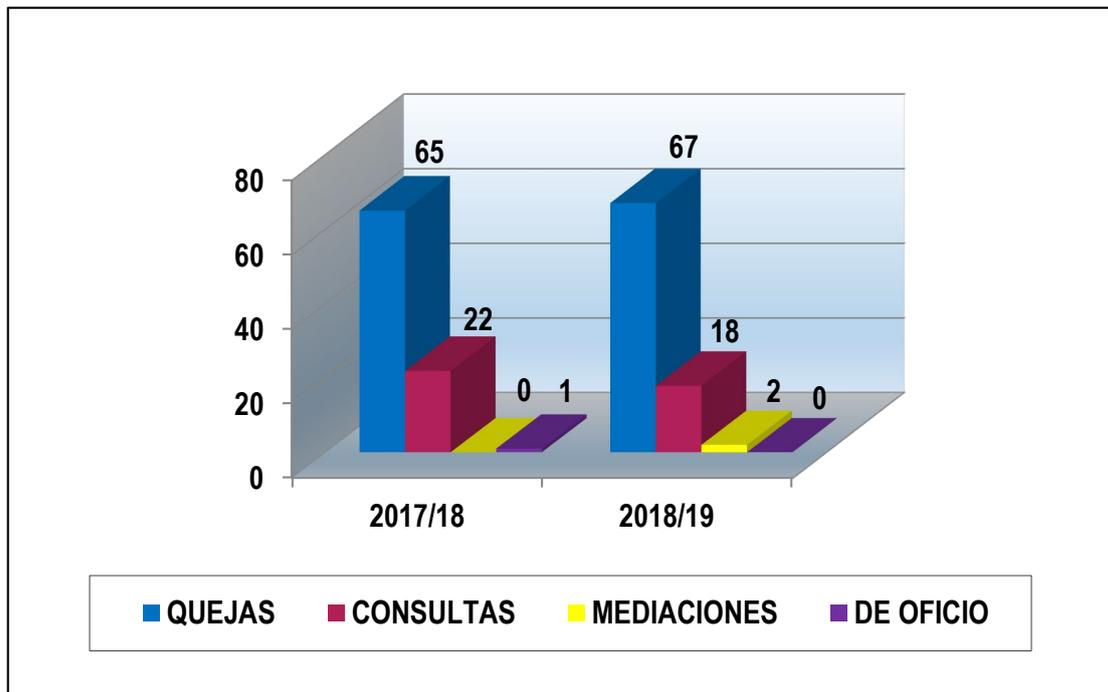
1.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones

El número total de expedientes que tramita esta oficina por curso académico se mantiene en la misma línea año tras año. Es decir, si en el curso 2017-2018 la Defensoría Universitaria tramitó un total de 88 expedientes, durante el curso 2018-2019 los expedientes cursados han sido 87.

De los 87 expedientes gestionados, 67 se calificaron como quejas (lo que supone un 77,01 %), 18 como consultas con gestión (20,69 %) y 2 como mediaciones (2,30 %).



Continuando la tendencia de cursos anteriores, la queja continúa siendo el tipo de expediente más recurrente, seguido de la consulta con gestión. Se han cursado dos expedientes como mediación, mediaciones intentadas sin avenencia de las partes. Cabe destacar en este punto que se han iniciado numerosos expedientes por motivos de conflictos interpersonales, quedando la tramitación del expediente concluida como una simple consulta, debido a que el interesado, tras el correspondiente asesoramiento, decide no optar por una mediación, en la mayoría de casos por temor a represalias.



Como en anteriores informes, recordamos que estos datos estadísticos hacen referencia a asuntos tramitados formalmente, con un número de expediente específico, sin incluirse los asuntos en los que la Defensoría se limita a ofrecer información y asesoramiento al interesado, es decir, consultas sin gestión, que no quedan registradas con un número de expediente.

La mayoría de estas consultas llegan a Defensoría sin haber pasado por los cauces académicos o administrativos correspondientes, consistiendo la función de Defensoría, en estos casos, en ofrecer al interesado información y remitirle al cargo o servicio competente.

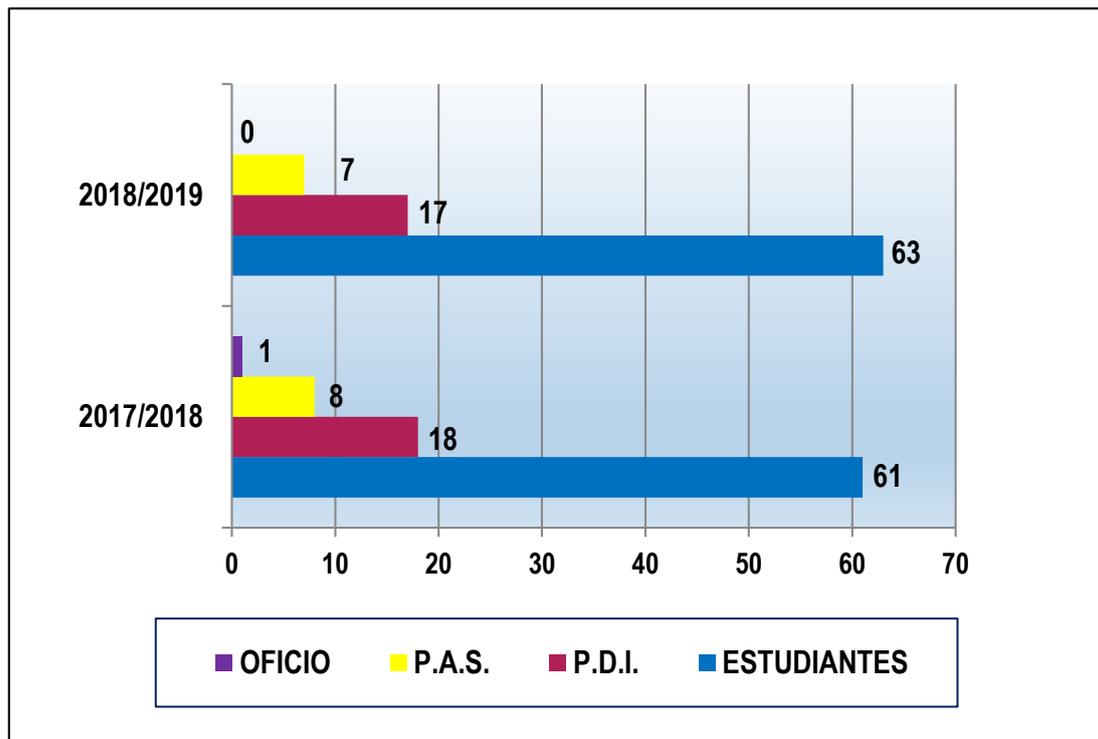
Podemos concluir, que la función de la Defensoría Universitaria no se limita a ser la última instancia a quién dirigirse para reclamar, sino que funciona también como oficina de consulta para contrastar informaciones y plantear consultas concretas sobre temas académicos o administrativos diversos.

1.2. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria.

El sector *estudiantes* ha iniciado en el curso 2018-2019 un total de 63 expedientes (72,41 %). El sector del *personal docente e investigador* ha planteado el inicio de 17 expedientes (19,54 %). Y por último, el sector del *personal de administración y servicios* ha propiciado la tramitación de 7 expedientes (8,05 %).



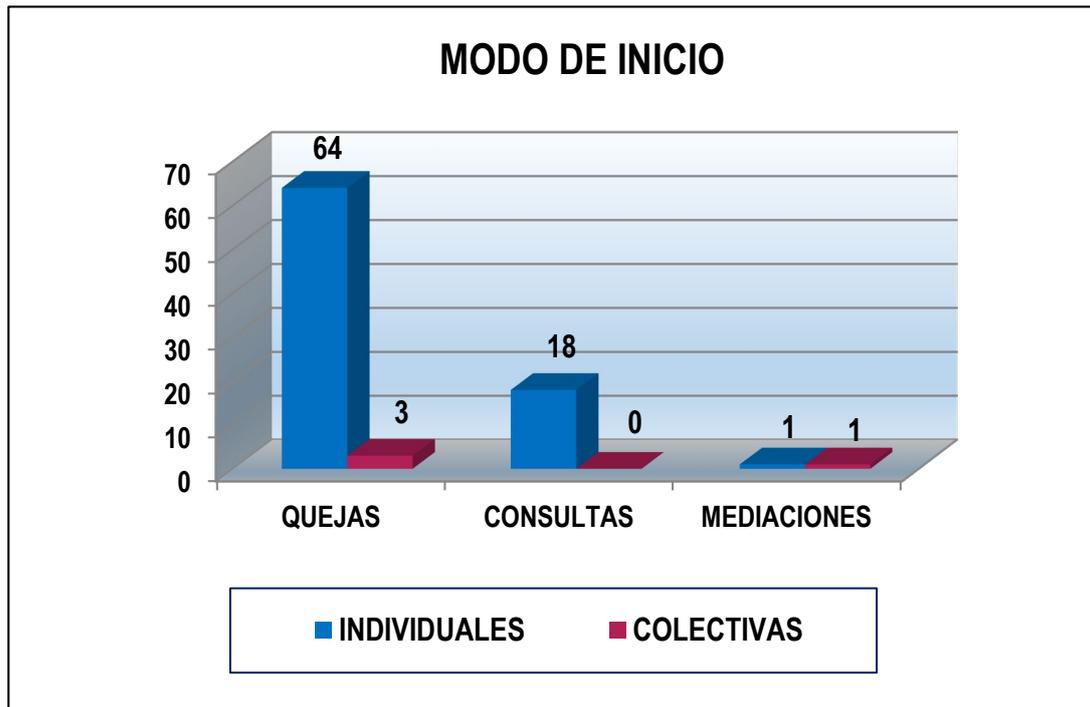
Respecto al curso anterior, 2017/2018, los porcentajes son muy similares en cada sector que acude a la Defensoría, sin que se aprecien cambios significativos a comentar.



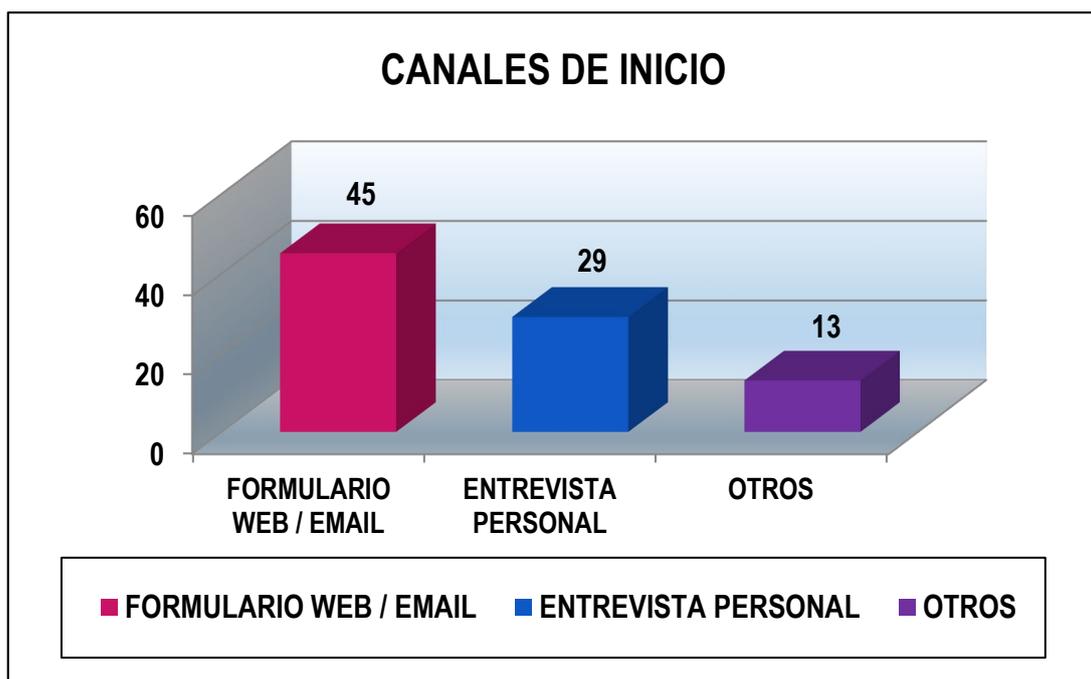
1.3. Modos y canales de iniciación de los expedientes

Respecto al modo de inicio, en el curso 2018-2019, del total de 87 expedientes cursados, 83 fueron iniciados de modo individual y 4 de manera colectiva, por varias personas a la vez.

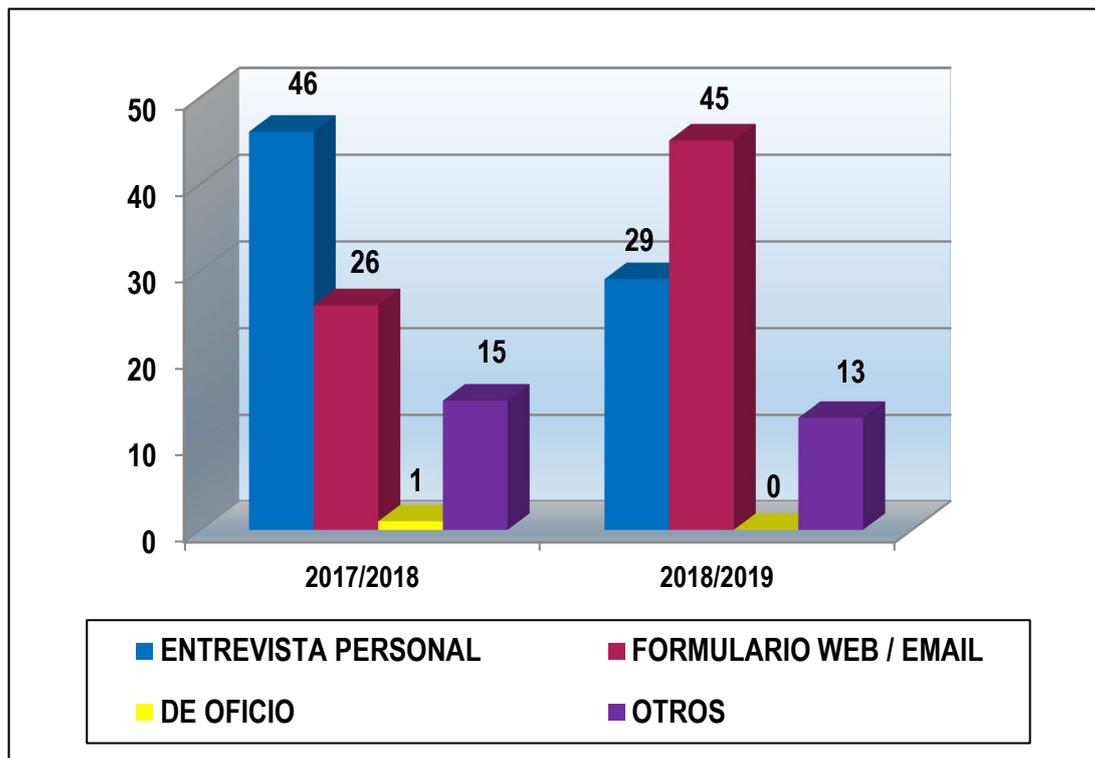
En cuanto a los expedientes planteados de modo individual, 64 de ellos se tramitaron como queja, 18 como consulta con gestión y 1 como mediación. Por otro lado, de los 4 expedientes iniciados de modo colectivo, 3 fueron tramitados como queja y 1 como mediación.



Respecto a los *canales* utilizados para el inicio de expedientes, el más utilizado ha sido el correo electrónico o formulario web, con la apertura de 45 expedientes. El siguiente canal más utilizado ha sido la entrevista personal, con 29 asuntos tramitados. Otros canales utilizados han sido la comunicación telefónica, con 12 expedientes despachados. Por último, sólo en 1 ocasión se ha recibido queja presentada en el Registro General de la universidad.



En una comparativa con el curso 2017/2018, observamos que la entrevista personal ha dejado de ser en curso 2018/2019 el canal de inicio mayormente elegido por la comunidad universitaria, pasando a ser los medios telemáticos los canales más utilizados.



1.4. Temática de los expedientes

Realizando una clasificación por temática de expedientes, durante el curso 2018/2019 observamos que la temática *Matrículas* agrupa el mayor número de expedientes, con 15 asuntos planteados. Cabe destacar que esta temática ha experimentado un aumento significativo respecto al curso anterior, en el que se tramitaron sólo 6 asuntos relativos a matrículas.

La mayor parte de estos asuntos giran en torno a la petición de los estudiantes de una mayor agilidad de los servicios administrativos en la resolución de sus instancias en las que plantean diversas incidencias de matrícula, derivadas de errores del programa de automatrícula. Reclaman verse perjudicados ante la espera, por ejemplo, sin tener acceso al aula virtual, entre otros.

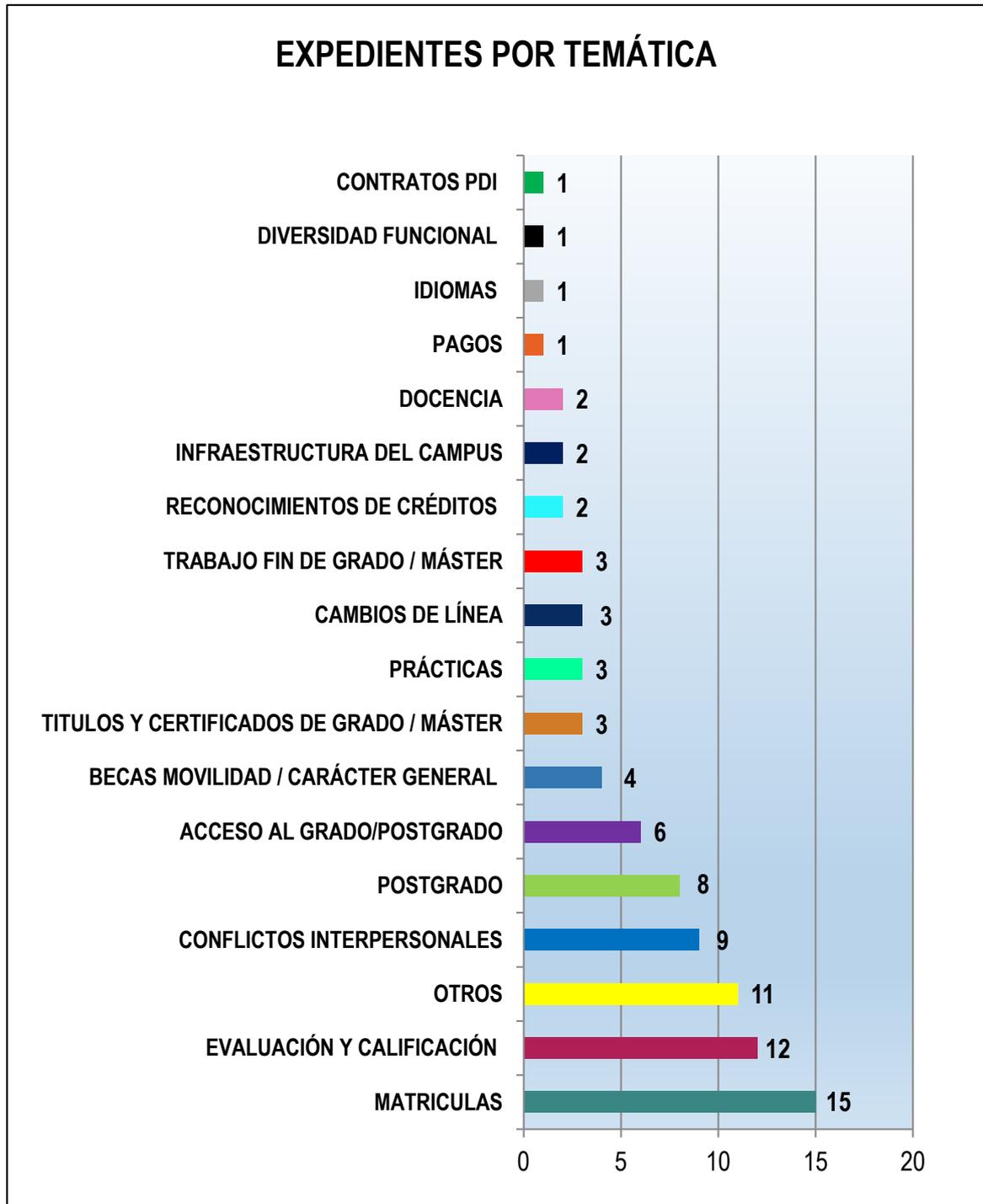
Un caso peculiar, el de una estudiante que se quejaba de que le hubieran anulado matrícula del curso anterior por impago. Y sin embargo, exponía haber efectuado el pago final de su matrícula antes de que se hubiera ejecutado la anulación, e incluso enviado recurso administrativo adjuntando la acreditación del pago. En el momento de realizar la matrícula del nuevo curso, debe realizar matrícula de todo el curso anterior. Contactamos con personal del servicio pertinente y averiguan que el recurso nunca llegó a dicho servicio. No obstante, actúan rápidamente, localizan el documento y el asunto queda resuelto.

En otros casos, los estudiantes plantean consultas o quejas relativas a la obligación de pago de precios públicos por anulación de matrícula por motivos de salud, o por haber retomado estudios tras abandono de los mismos en un curso anterior. En estos casos, la Defensoría facilita al estudiante la normativa de aplicación y explica los motivos de la misma, remitiendo al estudiante al servicio administrativo pertinente para una mayor información.

La siguiente temática con mayor número de expedientes tramitados ha sido la de *Evaluación y Calificación de Estudiantes*, con 12 expedientes iniciados. Esta temática continúa siendo una de las que mayor número de expedientes aglutina, curso tras curso. En el curso 2017/2018, fueron 14 los asuntos gestionados en torno a cuestiones de Evaluación y Calificación de estudiantes.

Dentro de esta clasificación, podemos destacar diversas quejas planteadas por el sector de estudiantes, como la relativa a la petición de adelanto de fecha de examen por motivos laborales, cuestión que nos plantean tras la negación del profesorado de la asignatura en cuestión; queja sobre el alto índice de suspensos en una asignatura; sobre profesores que no responden a correos electrónicos ni están localizables en horario de tutoría; expedientes relativos a las revisiones de calificaciones en el Departamento correspondiente, y sobre el procedimiento a seguir tras la obtención de resolución del Director del Departamento, en el caso de confirmar la calificación del profesorado de la asignatura.

Cabe destacar un asunto en el que la estudiante nos planteaba haber sido coaccionada por el profesor, en la revisión de examen, para inscribirse y seguir un curso formativo impartido por él mismo, con coste económico, para, de este modo, completar sus conocimientos académicos y poder superar la asignatura en cuestión. Esta Defensoría asesora a la estudiante en los pasos que debe seguir, antes de que el Defensor intervenga. Quedando resuelta la cuestión con la intervención de la Comisión Académica del Departamento correspondiente.



A continuación, bajo la temática “Otros” hemos agrupado diversos asuntos, entre los que destacamos el planteado en tres expedientes iniciados por personal investigador predoctoral en formación, que reclaman la aplicación de la subida retributiva establecida en el *Real Decreto 103/2019, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador predoctoral en formación*, con efectos desde su entrada en vigor; o la queja planteada por una profesora por la denegación de una ayuda del Plan Propio de Investigación de la universidad; o también, el asunto planteado por un miembro del Personal de Administración y Servicios, al que deniegan el derecho a reducir jornada por razones estrictas de interpretación de la terminología establecida en normativa aplicable; o el docente que pide asesoramiento ante la existencia de una web dedicada a la venta de apuntes de diferentes materias; entre otros.

Respecto a *Conflictos interpersonales*, observamos que en el curso 2018-2019 se mantiene el número de expedientes planteados bajo esta temática, respecto al curso anterior. Surgiendo estos conflictos en todos los sectores de la comunidad universitaria.

Así, por parte del sector Personal Docente e Investigador, se repite en el curso a analizar, al igual que sucedía en el anterior, el planteamiento de conflictos, en diferentes Departamentos, con otros profesores de un mismo Departamento. En estos casos, se informa de las diferentes vías a seguir para combatir la situación, pero la parte que acude a la Defensoría Universitaria, tras recibir asesoramiento, decide no actuar, en la mayoría de casos, por temor a represalias por parte de la otra parte implicada.

También han acudido a la Defensoría Universitaria diversos miembros del sector Personal de Administración y Servicios, planteando un conflicto interpersonal, bien con su superior (en dos casos distintos), bien con su subordinado (en otro caso).

En el sector Estudiantes, se ha iniciado un expediente en el que el estudiante plantea un conflicto, con un docente, suscitado en las redes sociales.

En la siguiente temática, de *Postgrado*, se han aglutinado 8 expedientes. 4 de ellos, acumulados por versar sobre la misma cuestión, quejas de estudiantes relativas a la mala organización y coordinación de un Máster interuniversitario; un estudiante plantea la queja sobre la subida del precio del crédito en el segundo curso de un título propio que consta de tres cursos; o una queja relativa a la organización de un título propio; entre otras cuestiones.

En torno a la clasificación de *Acceso al Grado y Postgrado* se han gestionado 6 expedientes. Algunos de ellos, relativos a criterios establecidos por Distrito Único Andaluz para acceder a Grados o Másteres; u otro, que ha consistido en la queja presentada por un estudiante al que no se le permite el cambio de idioma seleccionado para las pruebas de acceso a la universidad.

Bajo la temática *Becas* hemos agrupado 4 asuntos, 3 relativos a movilidad académica, y 1 sobre beca académica de carácter general. Este último es el caso de una estudiante a la que deniegan beca por aparecerle suspensos un número de créditos, de los que pretendía solicitar reconocimiento, pero se le pasó el plazo para ello. Respecto a la movilidad académica, destacamos un estudiante erasmus que se queja por no recibir pago de su beca, tras 5 meses en universidad destino; o el caso de un estudiante con beca Atlanticus que plantea un problema con el reconocimiento de una asignatura; y por último, un estudiante con beca SICUE que no puede solventar una cuestión de su beca porque no logra contactar con el servicio administrativo pertinente de la universidad, no atienden teléfono ni correos electrónicos.

Por otro lado, el tema de *Cambio de línea generó la tramitación de 3 expedientes*. Destacable la queja de una estudiante que plantea que los criterios para cambio de línea que se aplican en un Máster oficial concreto, se alejan de los establecido en la normativa propia de la universidad.

Respecto a las *Prácticas*, hemos tramitado 3 asuntos diferentes. En uno de ellos, una estudiante nos plantea haber solicitado en plazo las prácticas, pero por un error informático no quedó registrada la solicitud, percatándose de lo ocurrido una vez se publican las listas con la adjudicación de centros.

Se han tramitado 3 expedientes relativos a *Trabajos de Fin de Grado y Máster*. Por un lado, respecto a los Trabajos de Fin de Grado, de los dos asuntos cursados, destacamos el asunto abordado por una estudiante que reclama la oportunidad de volver a examinarse y no perder la convocatoria, tras habersele bloqueado el ordenador en plena prueba, cuando transcurrían 4 horas de trabajo (de 5 horas que dura la prueba), habiendo perdido gran grosor del documento realizado. Por otro lado, en cuanto a los Trabajos Fin de Máster, se plantea una queja por un estudiante sobre las tareas de tutorización del docente, así como por la posterior respuesta del Departamento ante la reclamación que les presenta al respecto.

En el apartado de *Docencia* hemos incluido 2 expedientes. Uno, iniciado por un estudiante, ante el cambio de horario de unas clases programadas. El otro caso lo suscitan miembros del sector profesorado, al no estar de

acuerdo con la solución ofrecida para cubrir una plaza vacante, de perfil muy específico, por no haber personal disponible en la bolsa de trabajo en cuestión para cubrir dichos créditos.

En torno a la temática *Infraestructura del Campus*, se han generado dos expedientes. Destacable la queja de una profesora que plantea problemas con el aire acondicionado / calefacción en un edificio específico, sin que se hubiera adoptado una solución hasta la fecha de la queja.

El tema de *Reconocimientos de Créditos* ha dado lugar a la apertura de 2 expedientes. Uno de ellos lo aborda una estudiante que finaliza estudios del doble grado en Derecho Hispano Alemán con la Universidad de Bayreuth. Reclama celeridad en el reconocimiento de créditos y cierre de expediente en nuestra universidad, para poder optar al proceso de preinscripción en Másteres.

El tema *Contratos de PDI* ha suscitado la tramitación de un expediente, iniciado por un profesor que planteaba no estar de acuerdo con la interpretación otorgada a la normativa que regula la bolsa de trabajo del profesorado sustituto interino.

En el apartado *Diversidad Funcional*, propuesta por una docente, se ha tramitado una cuestión relativa a la reserva de discapacidad en la convocatoria de una plaza de profesorado. La cuestión que se dilucida de fondo, ya apuntada en el anterior informe de esta Defensoría, está latente en todas las universidades públicas españolas y está siendo estudiada por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, y por la Junta de Andalucía, con el objetivo de concretar el modo de llevar a la práctica dicha reserva de discapacidad.

1.5. Quejas indiciarias de un mal funcionamiento.

Del total de 67 expedientes que se han tramitado como quejas, en 23 de ellas se han detectado indicios de un mal funcionamiento por parte de los órganos o servicios de la universidad, lo que supone un porcentaje del 34,32 %. Este porcentaje ha ascendido ligeramente respecto al curso anterior, en el que el cómputo de quejas con mal funcionamiento ascendía a 21, de un total de 65, lo que suponía un 32,31 %.

De estas 23 quejas indiciarias de un mal funcionamiento, destacamos que 10 han recaído sobre los Departamentos y 13 sobre los Servicios Centrales.

1.6. Modo de terminación de los expedientes.

Actualmente ha quedado concluida la tramitación de todos los expedientes iniciados durante el curso 2018/2019, es decir, desde el 1 de octubre de 2018 hasta el 30 de septiembre de 2019.

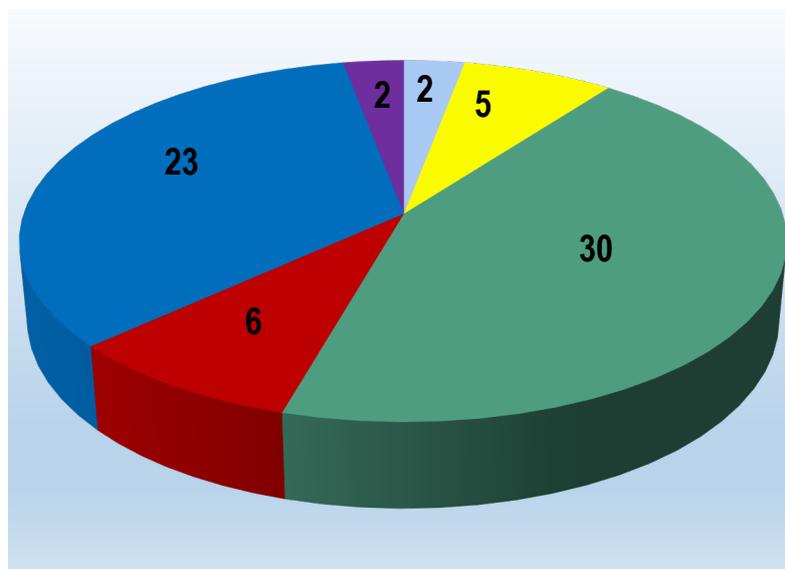
Recordamos que los expedientes de consulta con gestión finalizan mediante buenos oficios, explicaciones y/o asesoramiento a los interesados.

Respecto al modo de terminación de los 67 expedientes de queja, indicamos lo siguiente:

- 2 asuntos fueron archivados por inadmisión, conforme a los criterios establecidos en el Reglamento de la Defensoría;
- En 5 ocasiones, se procede al archivo de la cuestión por desistimiento de los interesados;
- En 6 expedientes, que implicaban un mal funcionamiento de los órganos o servicios administrativos universitarios, se solucionó el problema sin necesidad de intervención. En estos casos, la Defensoría reactiva el procedimiento si ha quedado paralizado, contactando con el órgano o servicio competente, y asegurándose de que se corrija el mal funcionamiento, o simplemente de que está en vías de solucionarse, una vez se contacta con el órgano o servicio competente;
- En 23 asuntos, se indaga y verifica que no existe mal funcionamiento y, por tanto, se procede al archivo del mismo tras informar al interesado del correcto funcionamiento de los órganos o servicios de la universidad;
- En 29 expedientes se interviene desplegando buenos oficios. En 14 de ellos, con mal funcionamiento, se soluciona en 8 ocasiones el problema planteado; y en los 15 expedientes restantes, se comprueba que aun habiendo funcionado el servicio correctamente, se observa la necesidad de intervenir desplegando buenos oficios en aplicación de criterios de equidad, para mejorar la calidad del servicio en el futuro o para dar satisfacción a una petición razonable de los interesados. En 3 de estos asuntos se adoptó una solución satisfactoria.

- En 2 expedientes se han formulado sugerencias. En 1 caso, tras observar un mal funcionamiento de los órganos o servicios administrativos universitarios, se formula una sugerencia, para reconducir la situación; y en el otro expediente no hay un mal funcionamiento en el asunto concreto que nos plantea la estudiante, pero se emite sugerencia para mejorar el procedimiento posterior.

MODO TERMINACIÓN DE LAS QUEJAS



- | | |
|---|--|
| ■ INADMISIÓN | ■ DESISTIMIENTO |
| ■ BUENOS OFICIOS | ■ ARCHIVO, SIN INTERVENIR |
| ■ NO MAL FUNCIONAMIENTO Y ARCHIVO | ■ SUGERENCIAS |

1.7. Sugerencias

Como ya se ha indicado anteriormente, en 2 expedientes se han formulado *sugerencias*. En 1 de ellos, se detectó un *mal funcionamiento* de los órganos o servicios administrativos universitarios, por lo que la *sugerencia* se emitió como medida de corrección.

En este caso, una estudiante plantea que se le ha denegado el cambio de línea en un Máster oficial, aun aportando contrato laboral. En cambio, expone que han sido admitidos cambios de línea a aquellos estudiantes que han firmado un contrato laboral de manera sobrevenida, una vez se han matriculado.

Esta oficina realiza las indagaciones pertinentes. En dicho Máster argumentan que para garantizar la calidad docente y ante la multitud de solicitudes que reciben, sólo atienden las solicitudes que aportan contrato laboral con fecha posterior a la matriculación, al tratarse de una circunstancia sobrevenida. En cambio, deniegan todas las solicitudes con fecha de contrato anterior, por entender que cuando el estudiante se matricula, ya conoce el turno y por tanto su incompatibilidad horaria.

Esta Defensoría entiende que de este modo se produce un agravio comparativo y sugiere a la Dirección del Máster que se ajusten al procedimiento establecido en la Instrucción del Vicerrectorado competente, que regula los cambios de grupo en estudios de Máster oficial, estableciendo como causa tasada el desempeño de un trabajo por cuenta ajena, sin puntualizar que deba ser posterior a la fecha de matriculación. Además de ello, se regula que se tendrá en cuenta la nota media del expediente de acceso al Máster, para el caso de que fuesen numerosas las solicitudes. Todo ello, con respeto a los cupos establecidos, para garantizar la calidad docente de los grupos. La Dirección del Máster se compromete a llevarlo a la Comisión Académica para el próximo curso académico.

En el otro expediente en que se emite sugerencia, en principio, no se detectó un mal funcionamiento en el asunto que plantea la estudiante, sobre la revisión de examen ante el Departamento. Aborda un conflicto tensional con un docente a lo largo del cuatrimestre, que concluye con un suspenso en su examen final. No obstante, la resolución del Director del Departamento recoge los argumentos impecables del profesor que justifican la calificación de la estudiante, por lo que la Comisión de Docencia no puede más que desestimar la reclamación de la estudiante. Tras esto, la estudiante decide presentar recurso administrativo de alzada. En un seguimiento

al mismo, se detecta que el procedimiento que se sigue debe mejorar. Esta defensoría sugiere a los órganos pertinentes que se reordene el procedimiento de resolución de recursos administrativos, para que sean resueltos por una instancia superior, el órgano superior jerárquico al órgano que dictó el acto recurrido, tal como establece el artículo 121 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. OTRAS ACTUACIONES.

Durante el curso 2018-2019, esta Defensoría ha acudido a las reuniones y jornadas que se han celebrado, tanto en el ámbito estatal como regional, con el fin de poner en común y analizar posibles soluciones a temas generales de la comunidad universitaria.

En el mes de octubre de 2018 se celebró el XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, en la Universidad de León. En estas jornadas se debatieron temas como el miedo de la persona que acude a una Defensoría para presentar una queja, por el temor a las posibles consecuencias por ausencia de confidencialidad; o la relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos.

Esta Defensoría acuerda con otras Defensorías de universidades españolas trabajar en común cuestiones referentes a los contratos del profesorado asociado universitario. Para ello, se reúnen en Madrid, en el mes de noviembre.

En el orden autonómico, esta Defensoría acude el 3 de diciembre de 2018 a una Jornada organizada por la Defensoría del Pueblo Andaluz, en Sevilla, sobre el cumplimiento de la reserva legal de plazas de personal docente e investigador en favor de las personas con discapacidad en las Universidades andaluzas, coincidiendo con el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

Y por último, el 24 de abril de 2019 se celebró un encuentro entre las Defensorías Universitarias andaluzas y la Defensoría del Pueblo Andaluz, siendo este último organismo quien organiza, generalmente y de forma regular, estas jornadas en su sede. En esta ocasión, esta Defensoría no pudo acudir por razones médicas; no obstante, conocemos el detalle de los temas tratados, entre los que destaca el derecho de los estudiantes a obtener copia

de los exámenes; el tema del acoso sexual en la universidad; el alta en la Seguridad Social del personal becario en formación; o los problemas de alojamiento para el alumnado universitario. Se repasan a continuación los acuerdos adoptados y el estado de tramitación de algunos de ellos:

-Seguro escolar. Se llega al acuerdo de que es conveniente la coordinación entre todas las Universidades de Andalucía para la concertación de este tipo de seguros, con el fin de conseguir mejoras en las coberturas y una reducción en las primas de seguros, eliminando la actual disparidad de contingencias cubiertas que se deriva de la actuación unilateral de cada Universidad. Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz se da traslado de este planteamiento a las instituciones pertinentes, donde será objeto de reunión para su estudio, estando actualmente pendientes de recibir información sobre el resultado de dicha reunión.

-En cuanto a los precios públicos de los Títulos Propios en cada universidad, desde la Defensoría del Pueblo Andaluz, tras un amplio debate, propone como primera actuación dirigirse a las Universidades andaluzas planteando la conveniencia de que en la regulación de los precios por títulos propios se incluyan las mismas exenciones, bonificaciones y posibilidades de fraccionamiento que existen en la regulación de los precios públicos para estudios universitarios oficiales.

- Medidas contra el plagio en el ámbito universitario. Se reconoce la dificultad de esta cuestión y la variedad de supuestos que se dan. A lo que se une la obsoleta regulación existente en el reglamento del año 1954, que actualmente regula el régimen disciplinario universitario. Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz se incide en la trascendencia del problema, especialmente por el auge que están teniendo las aplicaciones informáticas, que ofrecen la elaboración y venta de trabajos fin de grado, trabajos fin de máster y otros trabajos universitarios. A este respecto, manifiestan su intención de mencionar esta cuestión en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía con objeto de que se difunda públicamente el problema.