



# **INFORME DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

Presentado al Claustro Universitario

2 de julio de 2021

**CURSO ACADÉMICO 2019-2020**

## 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

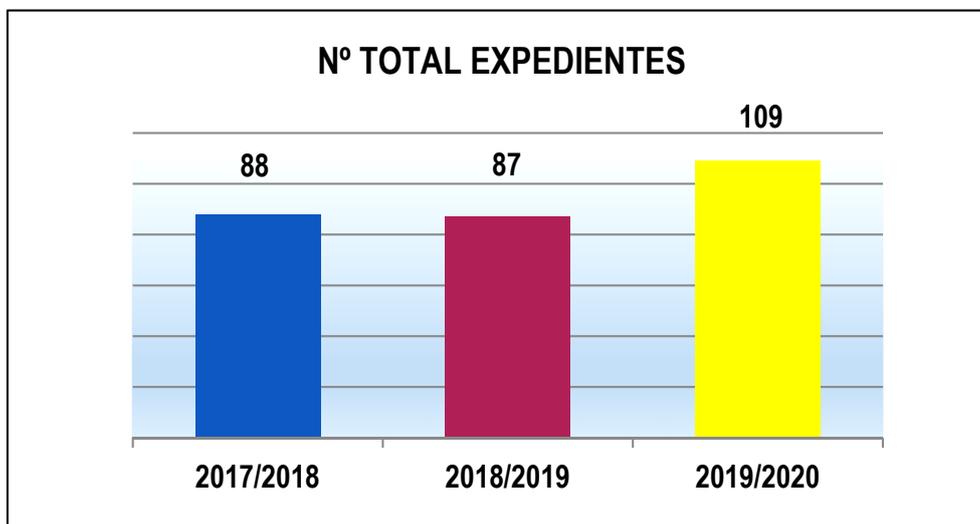
### 2. ACTUACIONES ADICIONALES

## 1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

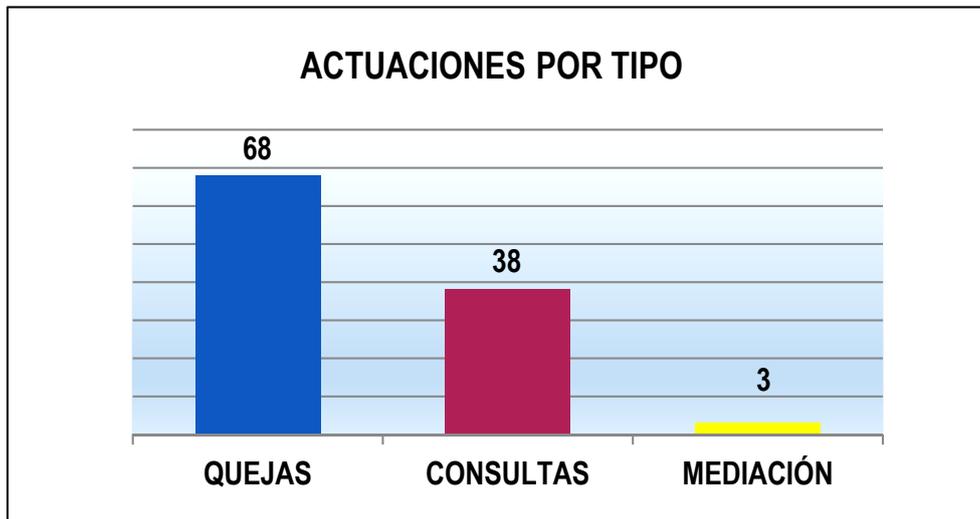
### 1.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones

El número total de expedientes que ha tramitado la Defensoría Universitaria en el curso académico 2019-2020 ha ascendido significativamente respecto a cursos anteriores. Dicho ascenso se ha correspondido con el planteamiento de consultas y quejas consecuencia de las nuevas situaciones y circunstancias planteadas por la pandemia del COVID-19 que padecemos actualmente.

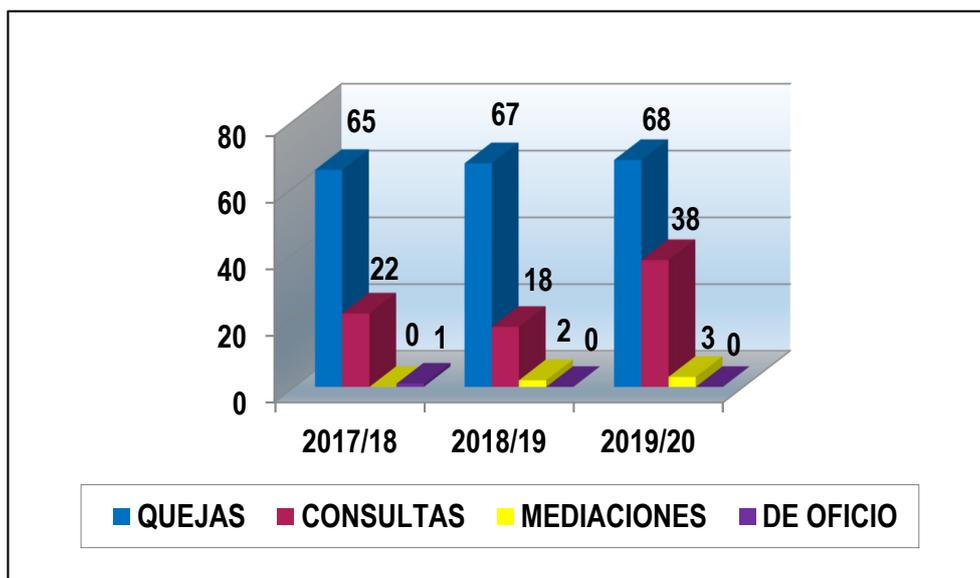
En una comparativa con los cursos anteriores, podemos observar dicha progresión. El número de quejas tramitadas en el curso 2017-2018 fueron 88 y en el 2018-2019 la Defensoría Universitaria tramitó un número similar de expedientes, 87. Sin embargo, en el curso 2019-2020 el número de expedientes ha ascendido a 109.



Centrándonos en el curso 2019-2020, de los 109 expedientes tramitados, 68 se calificaron como quejas (lo que supone un 62,39%), 38 como consultas con gestión (34,86%) y 3 como mediaciones (2,75%).



La queja ha sido el tipo de expediente más tramitado, seguido de la consulta con gestión y, por último, la mediación. Esta tendencia es la seguida de manera regular a lo largo de los cursos académicos, como podemos observar en el gráfico siguiente.



Respecto a la mediación, cabe mencionar que se planteó a la parte interesada llevar a cabo una posible mediación en los 10 expedientes iniciados por conflictos interpersonales. Sin embargo, esta vía fue rechazada en la mayoría de los casos. Como ya se ha indicado en otras ocasiones, el rechazo viene generalmente motivado por el temor a represalias, por la posición que ostenta la persona que acude a la Defensoría frente a la persona por la que presenta su queja (estudiante-profesor/a; profesor/a contratado/a-catedrático/a, por ejemplo). Finalmente, se tramitaron 3 mediaciones. El resto de casos quedaron en una simple consulta con gestión, suministrando un asesoramiento a la parte interesada. En algún caso, el/la interesado/a simplemente quería dejar constancia en la Defensoría del conflicto ocasionado.

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.

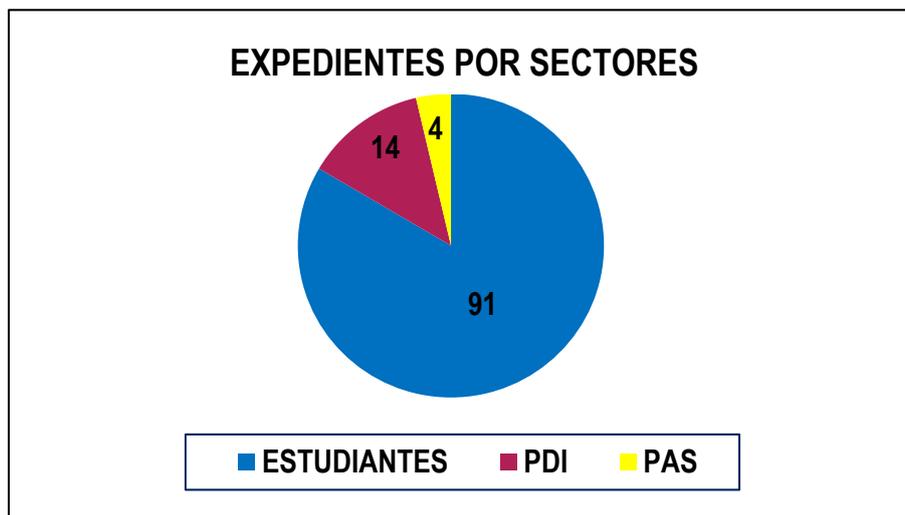
La mayoría de estas consultas llegan a Defensoría sin haber pasado por los cauces académicos o administrativos correspondientes, consistiendo la función de Defensoría, en estos casos, en ofrecer al interesado información de la vía que ha de seguir, remitiéndole al cargo o servicio competente. E indicándole de su posible retorno a la Defensoría, en el supuesto de que no quede satisfecho.

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.

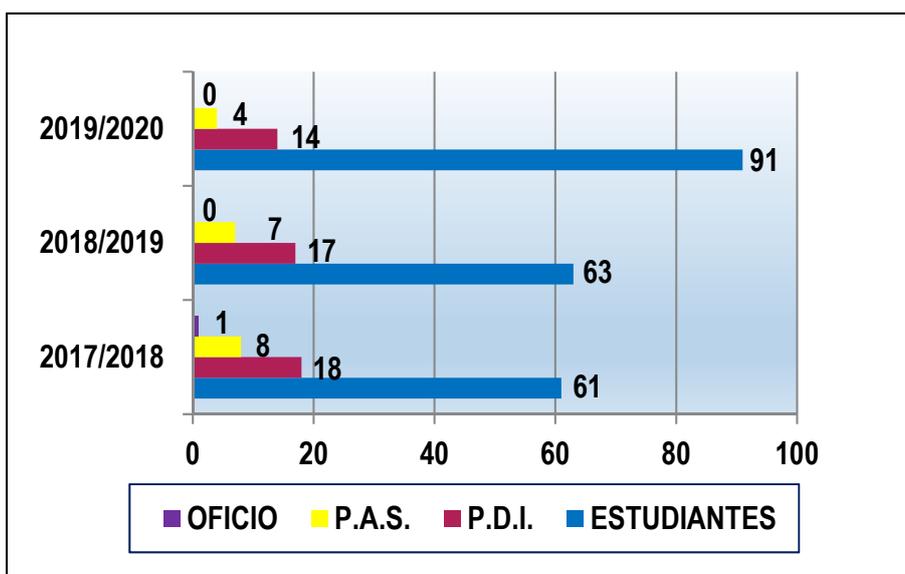
## **1.2. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria.**

El mayor número de solicitudes de actuación presentadas ante la Defensoría durante el curso 2019-2020 ha correspondido al sector de *estudiantes*, que ha generado 91 expedientes, lo que supone un 83,49 % del total de expedientes. El sector del *personal docente e investigador* ha generado el inicio de 14 expedientes, representando un 12,84 % del total. Y por último, el sector del *personal de administración*

y servicios ha propiciado la tramitación de 4 expedientes, lo que equivale a un 3,67 % del total de expedientes tramitados.



Respecto a cursos anteriores, los porcentajes son muy similares respecto al colectivo que acude a la Defensoría con mayor asiduidad, siendo el orden de los sectores el mismo.

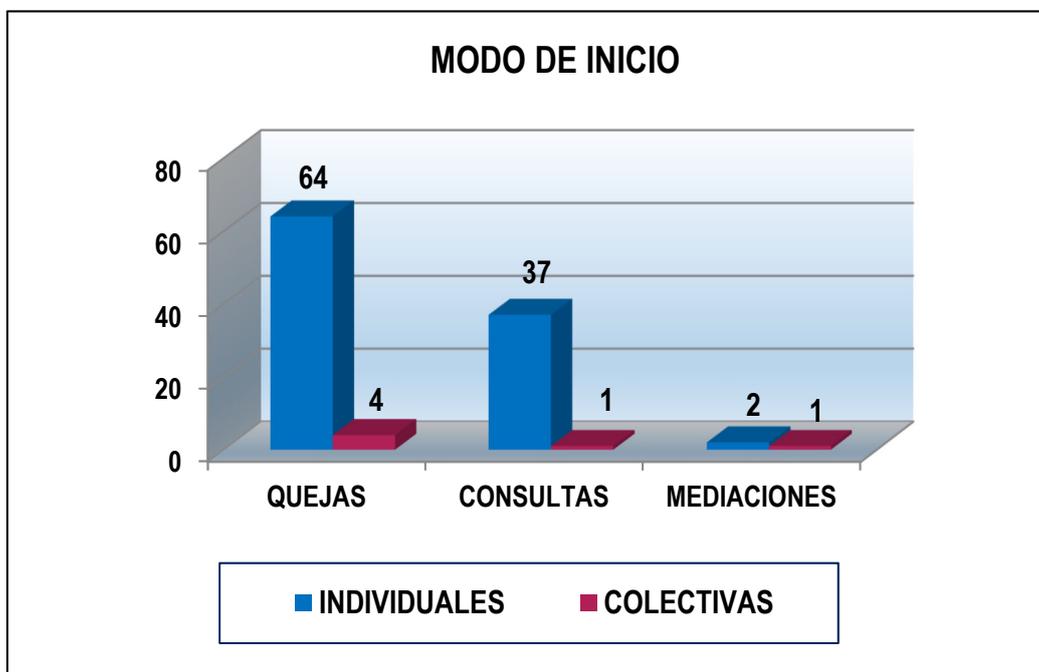


El sector de *estudiantes*, al ser el colectivo integrado por mayor número de personas en la comunidad universitaria, es el sector que más recurre a los servicios de la Defensoría. Le sigue el sector del *personal docente e investigador* y, por último, el sector del *personal de administración y servicios*.

En cuanto al número de expedientes iniciado por cada colectivo y en comparativa con cursos anteriores, observamos cómo en el último curso el sector estudiantil ha acudido en mayor número de ocasiones a la Defensoría, debido, en gran parte, a las circunstancias excepcionales planteadas por la pandemia del COVID-19.

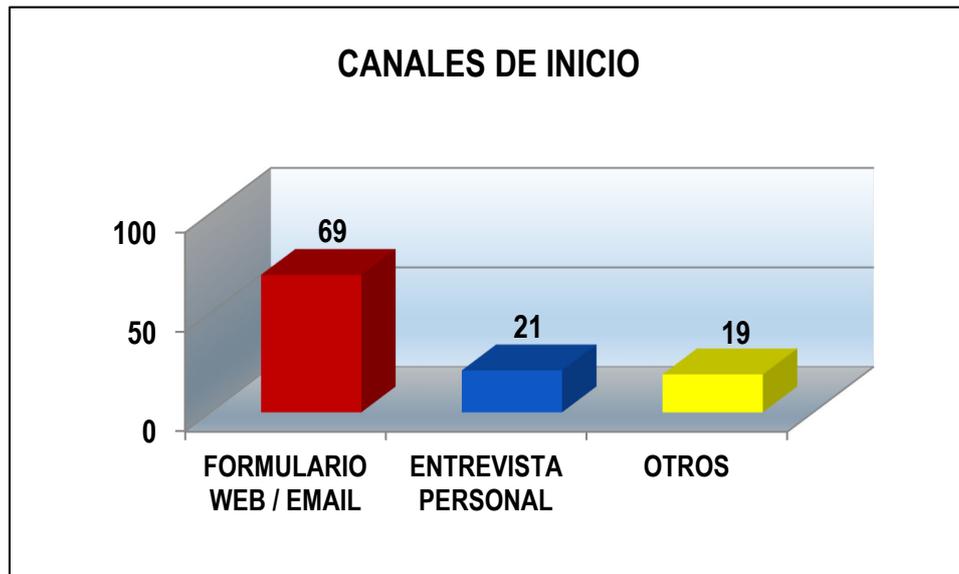
### 1.3. Modos y canales de iniciación de los expedientes

En el curso 2019-2020, 103 asuntos se han planteado de modo individual y 6 han sido iniciados de manera colectiva, presentados por varias personas a la vez.



Respecto a los expedientes planteados individualmente, 64 de ellos se tramitaron como queja, 37 como consulta con gestión y 2 como mediación. En cuanto a los 6 expedientes iniciados de modo colectivo, 4 fueron como queja, 1 como consulta con gestión y 1 como mediación.

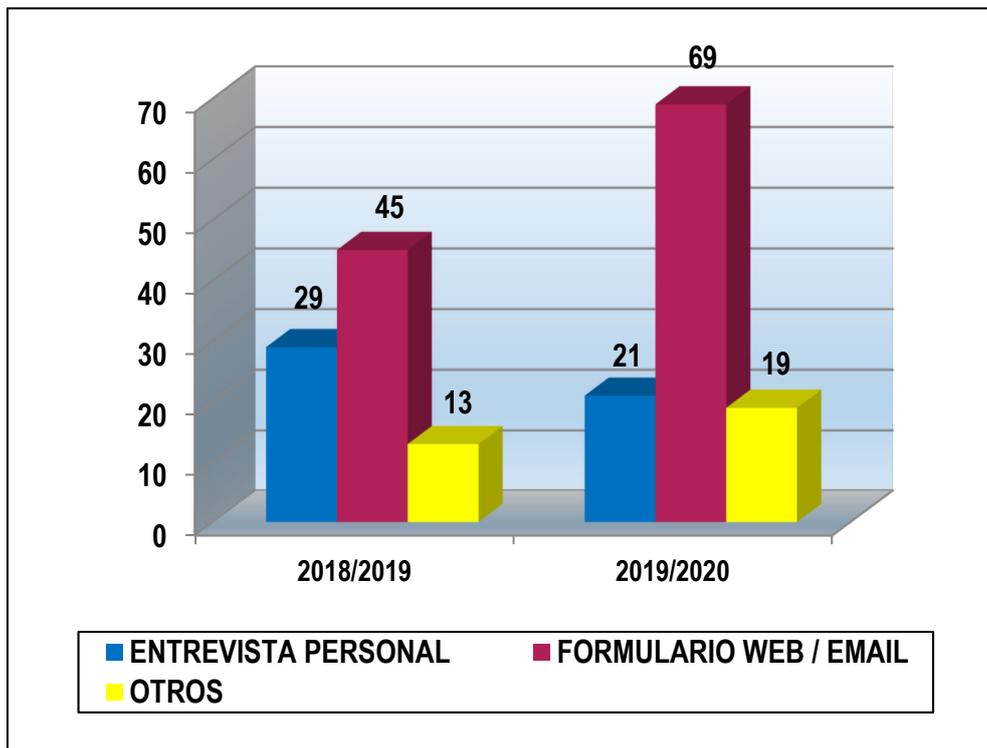
Respecto a los *canales de inicio* de expedientes, los más utilizados por la comunidad universitaria han sido los medios telemáticos (correo electrónico y formulario web), con la apertura de 69 expedientes. Seguido de la entrevista personal, con 21 expedientes registrados. Otros canales utilizados han sido la vía telefónica, con 18 expedientes contabilizados. Y finalmente, sólo 1 queja ha tenido entrada a través del Registro General de la universidad.



En comparativa con los datos del curso 2018/2019, observamos en el gráfico siguiente que el modo de presentación de queja más utilizado por los usuarios continúa siendo en el curso 2019/2020 el de los medios telemáticos.

En el curso 2019/2020, observamos una subida significativa en los asuntos iniciados por dichos canales telemáticos, debido al confinamiento durante el estado de alarma decretado por las autoridades. Durante el periodo de unos meses la atención fue exclusivamente telemática y telefónica. Posteriormente, se

habilitó un horario de atención presencial en la oficina. No obstante, a pesar de ello, los usuarios han continuado, en mayor medida, haciendo uso de los canales telemáticos y telefónicos como modo de comunicación con la Defensoría.



## 1.4. Temática de los expedientes



En el curso 2019/2020 la temática que mayor número de asuntos ha agrupado ha sido *Evaluación y Calificación de Estudiantes*, con 21 expedientes registrados. Esta temática ha generado mayor número de expedientes en dicho curso que en el anterior 2018/2019, pasando de 12 a 21.

Como en anteriores cursos, parte de estos asuntos relativos a *Evaluación y Calificación de Estudiantes* han consistido en cuestiones diversas planteadas por el sector estudiantil como, por ejemplo, referentes a la convocatoria extraordinaria de noviembre; al procedimiento a seguir si no se está de acuerdo con la calificación otorgada o con la interpretación de un criterio de evaluación efectuada por un docente, cuestiones ambas planteadas de manera reincidente; o sobre qué alternativa es posible si por motivos laborales no se puede seguir el método de la evaluación continua.

Como consecuencia de la situación de alerta sanitaria provocada por el COVID-19, se han planteado nuevas cuestiones. La más reincidente ha sido respecto a las pruebas de evaluación on-line. Por ejemplo, la de un estudiante que exponía no funcionarle el micrófono en examen y la profesora no le da alternativa para llevar a cabo la prueba; la de otro estudiante que reclamaba por haber suspendido examen, debido a la tensión a la que se vio sometido por no contar con dos dispositivos online, tal como se exigía en la convocatoria de la prueba; o las quejas de varios estudiantes que reclamaban por haber sido calificados suspensos, acusados por el docente de haber copiado en el examen on-line.

A continuación, la siguiente temática que mayor número de expedientes ha generado ha sido la de *Títulos y Certificados de Grado y Posgrado*, con 12 expedientes contabilizados. Las cuestiones relativas a esta temática han aumentado con respecto al curso 2018/2019, de 3 a 12. En dicho curso 2018/2019 las 3 quejas relativas a *Títulos y Certificados* lo fueron respecto al Grado. En el curso 2019/2020, 8 expedientes han sido relativos a Grado y 4 a Postgrado.

En cuanto a *Títulos y Certificados de Grado*, se reciben diversas quejas referidas a problemas técnicos en la sede electrónica para solicitar certificado académico; en otro caso, se recibe la queja de un estudiante que pide cierre de actas antes de la fecha fijada para poder cerrar expediente y solicitar el título para poder participar en el proceso de acceso a un Máster; por último, mencionar la queja de un

estudiante que varios días después de presentar solicitud de título, reclama no obtener el recibo a los derechos de expedición de dicho título, apremiándole el tiempo para poder acceder a estudios de Máster.

En muchas ocasiones, como en el último caso mencionado, observamos que los estudiantes reclaman agilidad, pese a que el plazo para que la universidad le responda aún no haya concluido, para poder participar en procesos abiertos en esas fechas como, por ejemplo, para el acceso a estudios de Máster. Coincidiendo en el tiempo un gran número de solicitudes, provoca un mayor volumen de trabajo en los servicios administrativos pertinentes. Produciéndose una mayor demanda de determinados servicios administrativos que la universidad debería reforzar.

Respecto a *Títulos y Certificados de Postgrado*, cabe mencionar que se reciben 3 quejas similares, de estudiantes que reclaman por una demora para obtener certificado sustitutorio de un título propio cursado en la universidad. Estos títulos se solicitan en el mes de julio. Durante los días del mes de agosto en que se produce el cierre del campus, tienen entrada otras muchas solicitudes que se acumulan a las anteriores, lo que provoca que a la incorporación del personal administrativo las solicitudes por responder sean múltiples. Las solicitudes se van atendiendo en la medida de lo posible, pero los estudiantes demandan una mayor agilidad. Habiendo solicitado el título en el mes de julio, no entienden que, en algunos casos, en el mes de septiembre aún no se les haya atendido su petición, por ejemplo.

Esta situación provoca descontento en el sector estudiantil y desprestigio para la universidad. Y también, descontento en el sector del personal administrativo, que se encuentra con un mayor volumen de trabajo en un determinado periodo de tiempo, con unos plazos que cumplir y en ocasiones también por tener que cubrir, con mayor esfuerzo y dedicación de tiempo, la baja de algún compañero, o simplemente, por la falta de recursos personales en algunas áreas concretas, que deberían de verse reforzadas con anterioridad al inicio de estos periodos de mayor demanda. Lo cual redundaría en una mayor satisfacción de todos los sectores implicados.

Son muchas las ocasiones en que el sector estudiantil se queja en esta defensoría de los servicios administrativos; y a su vez, los servicios administrativos también se quejan de la falta de personal y descontento que ello conlleva.

Respecto a la temática de *Postgrado*, se han aglutinado 10 expedientes. A causa de la impartición de la evaluación on-line surgieron diversas quejas al inicio de la pandemia como, por ejemplo, la de un estudiante que reclama por una falta de orden en los contenidos tras la suspensión de las clases presenciales; u otro estudiante que solicita devolución de precios públicos por entender que no se cumple la metodología ofertada a causa de la suspensión de la docencia presencial; también es reseñable la queja colectiva presentada por estudiantes de otros países que al inicio de la pandemia habían retornado a sus países de origen, y que reclamaban que se desplazaran en el calendario las fechas de presentación de los trabajos de fin de Máster, ante la incertidumbre de la duración del estado de alarma.

Bajo la temática *Conflictos interpersonales*, se ha dado trámite a 10 expedientes, número similar al curso anterior. 6 han sido iniciado por el sector de Personal Docente e Investigador, 3 por el Personal de Administración y Servicios y 1 por el sector de Estudiantes.

En relación al sector Docente e Investigador, se plantean nuevamente, al igual que en cursos anteriores, conflictos en el seno de diferentes Departamentos, entre profesores o entre profesores y responsables de áreas de un mismo Departamento.

El sector de Personal de Administración y Servicios ha planteado 3 conflictos interpersonales. En uno de los casos, por el trato recibido por un estudiante; y en los dos expedientes restantes, la queja ha ido dirigida a compañeros de una misma Área.

En el sector Estudiantes, se ha iniciado un expediente en el que la madre de un estudiante nos informa de una situación grave de la que ha tenido conocimiento, provocada por un docente.

Dentro del apartado "*Otros*" hemos agrupado 10 expedientes. Cabe destacar el expediente que inicia una estudiante por detectar un error en la asignación de una rama del conocimiento a un título de grado concreto, lo que le perjudica con un descenso en su calificación media para el acceso a una ayuda de Formación del Profesorado Universitario; otra cuestión planteada por un estudiante que consulta dudas sobre las coberturas del seguro escolar, tras haber sido atropellado por un turismo dentro de las instalaciones del campus; asimismo, iniciado por el sector estudiantes, mencionar el expediente en el

que se nos plantean dudas acerca de la posibilidad de que la Guía-Recomendación sobre la evaluación online aprobada por la universidad ante la situación creada por el COVID- 19, transgreda algunos preceptos de la Ley Orgánica de Protección de Datos; también iniciado por un estudiante, expediente relativo a cuestiones de tribunal de compensación. Por último, reseñar el expediente iniciado por un docente, relativo a la suspensión de un determinado servicio ofrecido por Biblioteca durante el confinamiento, lo que le perjudica en su trabajo.

En la siguiente clasificación temática *Becas*, hemos agrupado 9 expedientes, 6 relativos a movilidad académica, y 3 sobre becas académicas de carácter general.

En 2 asuntos de *movilidad académica*, estudiantes de salida desde la universidad de destino deciden acudir a nuestro servicio ante la imposibilidad de poder contactar (vía telefónica y vía email) con el servicio administrativo pertinente de la universidad, coincidiendo ambas quejas en el mismo período de tiempo, en que la oficina cuenta con mayor volumen de trabajo. Se contacta con los cargos pertinentes para poner en conocimiento lo que está sucediendo. Desde el servicio se contacta con los estudiantes y se trata de responder a nuevas peticiones, a la mayor brevedad posible.

Por otro lado, continuando con *movilidad académica*, mencionar la queja de una estudiante de salida que reclama el derecho a presentarse en esta universidad a la segunda convocatoria del curso en determinadas asignaturas, dado el alto nivel de idioma que exige la universidad de destino.

En cuanto a las cuestiones suscitadas en torno a *becas académicas de carácter general*, los 3 expedientes generados lo han sido por cuestiones relativas a las ayudas del Fondo de Solidaridad de esta universidad.

Respecto a *Matrículas* han sido 6 los expedientes cursados. Hay que mencionar que este número ha descendido notablemente en el curso 2019/2020 respecto al curso 2018/2019, en el que fueron 15 los asuntos tramitados.

En el curso 2019/2020 se han planteado cuestiones como la petición por parte del sector estudiantes de una mayor oferta de plazas en asignaturas optativas; asimismo, se han iniciado quejas de diversos

estudiantes poniendo de manifiesto problemas en la aplicación de automatrícula que les lleva a no poder cerrar su matrícula en el plazo habilitado. Ante esto, intentan contactar con el área administrativa competente sin ser posible la atención presencial ni la telefónica. Exponen que la única vía posible de contacto es a través de tika, demorándose la respuesta en el tiempo, por lo que los estudiantes reclaman por verse perjudicados cuando les llega la respuesta.

A continuación, bajo la temática *Trabajos de Fin de Grado y Máster* se han agrupado 6 expedientes. Han sido 2 expedientes relativos a los Trabajos de Fin de Grado y 4 referentes a los Trabajos Fin de Máster.

Estos expedientes se han iniciado en su totalidad por estudiantes. En un caso, se plantea el descontento con las tareas de tutorización; en otro, no estar de acuerdo con la corrección del trabajo realizada por el tutor académico; en otra ocasión, se plantea la consulta de un estudiante sobre sus derechos ante la acusación de plagio, denegándosele la posibilidad de defensa del trabajo.

Le sigue el tema de *Prácticas*, respecto al cual se ha dado trámite a 5 asuntos diferentes. Destacar que, en dos de ellos, el estudiante reclamaba cuestiones acontecidas por la situación sanitaria provocada por el COVID-19.

Referentes al *Acceso al Grado o Postgrado* se han generado 4 expedientes. Por ejemplo, una consulta sobre el acceso al grado realizando bachillerato en un país europeo distinto de España; o en otro caso, se nos plantea problema con un documento que recoja la nota media de la titulación universitaria cursada en otro país, para poder acceder a un Máster en esta universidad.

Relativos a la temática *Docencia* se han registrado 4 asuntos, cuestiones concernientes a situaciones provocadas por la pandemia. Destacamos la queja de un estudiante que exponía haber alquilado vivienda para iniciar estudios presenciales, y es a mediados de septiembre cuando se le comunica al sector estudiantil que el inicio de las clases presenciales se pospone tres semanas. Pide una mayor información y transparencia al respecto.

Otro estudiante, también en el mes de septiembre, reclamaba que se publicasen los horarios de las clases de manera fija e inamovible para que los estudiantes pudieran organizarse. Se quejaba de recibir

comunicaciones sobre el inicio de las clases tan sólo minutos antes de su comienzo, así como de ver cómo se anulaban los horarios de clases ya programadas, también minutos antes.

En torno a *Cambios de línea* se han agrupado 3 expedientes. Al igual que cursos anteriores, recibimos quejas de estudiantes que piden el cambio en el centro que les corresponde y se les deniega. En este caso, un estudiante reclamaba que se le había concedido en tan sólo algunas asignaturas, habiendo alegado motivos laborales. En otro orden, un estudiante planteaba que le habían cambiado la línea sin previo aviso.

En el apartado de *Contratos de PDI* se han incluido 3 cuestiones diferentes. Por ejemplo, un profesor ayudante doctor que reclama que la universidad no le permita solicitar sexenios ni dirigir tesis doctorales; o la petición de que se convoque concurso para plaza de ayudante doctor; o la consulta sobre la legalidad de un cambio en el acuerdo ya firmado en un Departamento sobre el perfil de plazas de ayudante doctor.

Respecto a la temática *Reconocimientos de Créditos* se ha suscitado la tramitación de 2 expedientes. Cabe destacar uno de ellos, en el que un estudiante que accede a la universidad por traslado de expediente plantea la resolución tardía en el reconocimiento de créditos solicitado en asignaturas de segundo cuatrimestre en su universidad de origen. A finales de noviembre recibe la resolución por la que le deniegan el reconocimiento de 2 asignaturas que pensaba el estudiante que le reconocerían. A finales de noviembre se encuentra el estudiante con que ha seguido unas clases de dos asignaturas de curso superior, y que al no serle reconocidas las asignaturas solicitadas y de curso anterior, debe abandonar las asignaturas seguidas hasta ese momento y comenzar a seguir en dicha fecha las dos asignaturas no reconocidas, causándole el perjuicio de perder las pruebas de evaluación continua seguidas, y en contrapartida no poder acceder a la evaluación continua de las asignaturas que ahora sabe que debe cursar.

Esta situación se plantea cada curso académico, pues los estudiantes que solicitan traslado de expediente, al momento en que se habilita el plazo para ello, aún no disponen de certificado académico de las asignaturas de segundo cuatrimestre del curso académico en vigor y que están siguiendo en la

universidad de origen. Los reconocimientos de estas asignaturas concretas se deben solicitar en el momento de efectuar la matrícula.

En cuanto a *Horarios* se aglutinan 2 asuntos. Uno planteado por un estudiante y el otro, por el sector docente.

Se ha tramitado una cuestión relativa a *Diversidad Funcional*. Esta queja la plantea un estudiante del Centro Adscrito San Isidoro, que reclama adaptación en el tipo de examen a realizar en algunas asignaturas.

Por último, un asunto relativo a *Infraestructura del Campus*. Queja colectiva presentada por estudiantes de la Facultad de Ciencias del Deporte, que reclaman por el estado en que se encuentran las instalaciones de la pista de atletismo y la falta de respuesta por parte de la universidad para su reforma.

### **1.5. Quejas indiciarias de un mal funcionamiento.**

Respecto a los 68 expedientes de quejas tramitados, en 18 casos se ha detectado indicios de un mal funcionamiento por parte de los órganos o servicios de la universidad, lo que supone un porcentaje del 26,47%.

De estas 18 quejas indiciarias de un mal funcionamiento, destacamos que 3 han recaído sobre los Centros, 2 sobre los Departamentos, 12 sobre los Servicios Centrales y 1 sobre el Centro San Isidoro, centro adscrito a la Universidad Pablo de Olavide.

### **1.6. Modo de terminación de los expedientes.**

Los 109 expedientes iniciados durante el curso académico 2019/2020, es decir, desde el 1 de octubre de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2020, concluyeron del modo que a continuación se detalla.

Recordamos que los expedientes de consulta con gestión tramitados han sido 38, los cuales han finalizado mediante buenos oficios, explicaciones y/o asesoramiento a los interesados.

Por otro lado, fueron 3 los asuntos en los que se realizaron mediaciones, con los resultados siguientes:

-En un caso, en el que la mediación fue exitosa, docentes se quejan del trato recibido por parte del cargo competente en la puesta en marcha de un proyecto de implantación de un título de postgrado. Esta Defensoría interviene desplegando buenos oficios, hasta que finalmente hay un entendimiento entre las partes.

-En otro caso hay un intento de mediación que no concluye exitosamente. Varios docentes se quejan del trato recibido por parte de la Dirección del Departamento al que están adscritos.

-Una última mediación es intentada sin acuerdo entre las partes. Se trata de un conflicto dentro de un área administrativa, entre empleado y dirección. La Defensoría intenta una mediación, pero las partes no alcanzan el entendimiento.

Por último, centrándonos en el modo de terminación de los 68 expedientes de queja gestionados, señalamos lo siguiente:

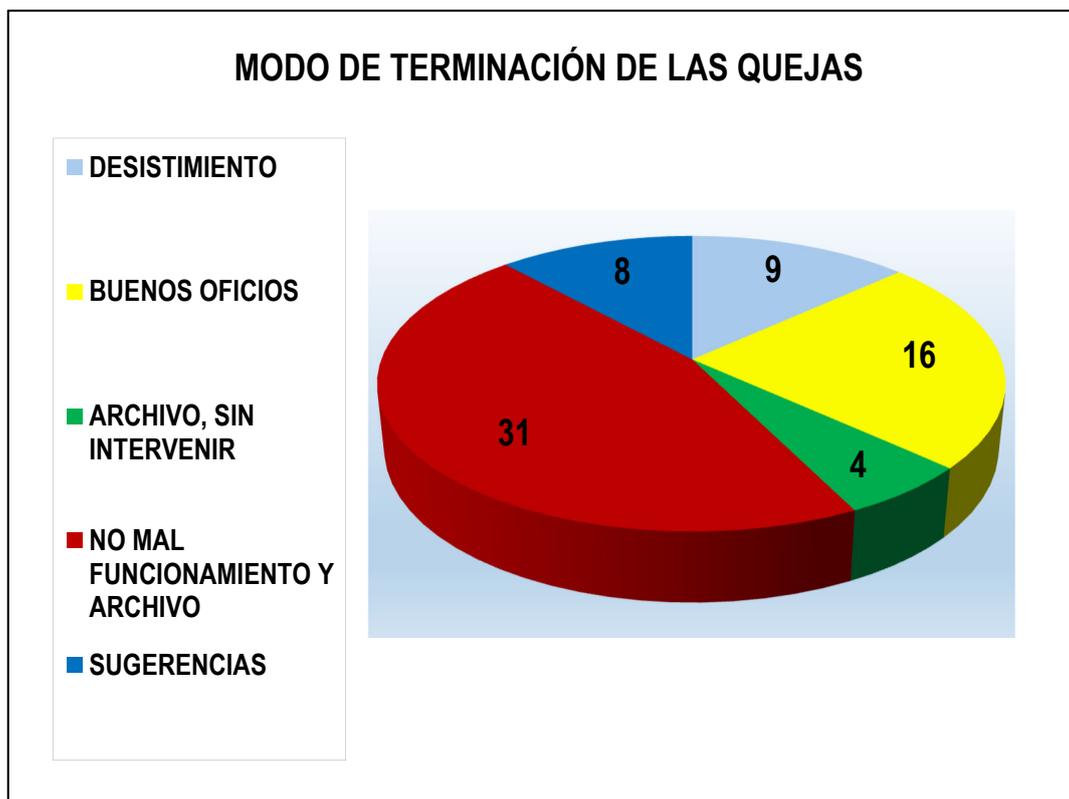
- 9 asuntos fueron archivados por desistimiento de los interesados;

- En 4 ocasiones la queja planteada implicaba un mal funcionamiento de los órganos o servicios administrativos universitarios; no obstante, 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 31 expedientes, se indaga y verifica que no existe mal funcionamiento y, por tanto, se procede al archivo del mismo tras informar y explicar al interesado del correcto funcionamiento de los órganos o servicios de la universidad.

- En 16 expedientes se interviene desplegando buenos oficios. Respecto a 6 de ellos, con mal funcionamiento, se soluciona en 2 ocasiones el problema planteado; y en los 10 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 4 de estos asuntos se adoptó una solución satisfactoria.

- En 7 expedientes se han formulado sugerencias. Tras observar un mal funcionamiento de los órganos o servicios administrativos universitarios, se formula una sugerencia para reconducir la situación.



## 1.7. Sugerencias

Como ya se ha indicado anteriormente, en 7 expedientes se han formulado *sugerencias*, detectándose un *mal funcionamiento* de los órganos o servicios administrativos universitarios, por lo que la *sugerencia* se emitió como medida de corrección.

En 2 expedientes, que se acumulan por similitud, se realiza la sugerencia al Vicerrectorado pertinente de que en el servicio de Relaciones Internacionales se dé prioridad a la atención telefónica y/o telemática en el periodo de mayor demanda de atención por parte de los usuarios, pues hay estudiantes de salida que se encuentran en universidad de destino, sin posibilidad de atención presencial, que no reciben respuesta a sus dudas y/o problemas. En el trasfondo de este asunto se evidencia escasez de personal en periodo de mayor afluencia de solicitudes, coincidente con periodo de mayor volumen de trabajo (periodo de matrículas, por ejemplo).

Asimismo, en 3 expedientes, también acumulados, se realiza la sugerencia de la necesidad de reforzar laboralmente determinados servicios del CEDEP, para que haya agilidad de respuesta al alumnado en el periodo en que concurren numerosas solicitudes de expedición de certificaciones, diplomas y títulos.

Por último, se tramitan 2 expedientes acumulados en los que se concluye con la sugerencia de reforzar también laboralmente los servicios de matrícula en periodo de mayor volumen de trabajo para agilizar la respuesta a dudas e incidencias en los momentos de mayor afluencia de usuarios. Cada curso esta defensoría recibe quejas sobre la falta de atención instantánea en el Área administrativa pertinente. Y decimos instantáneas porque nos consta que cada solicitud es atendida, pero los estudiantes demandan una respuesta telefónica o presencial in situ. La atención se centra en dar respuesta a los formularios tika que son resueltos a la mayor brevedad que le es posible al servicio, pero no resulta suficiente para los estudiantes, que posteriormente se quejan de verse afectados por una respuesta demorada en el tiempo y no el momento que realizan la matrícula.

## 2. OTRAS ACTUACIONES.

Durante el curso 2019-2020, 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. A mediados de curso, debido a la situación de pandemia por el COVID-19 que vivimos, todas las reuniones pasaron a realizarse de manera telemática.

En el ámbito estatal, durante los días 2 al 4 de octubre de 2019, se celebró de manera presencial el XXII Encuentro Estatal de la Conferencia de Defensorías Universitarias (CEDU), en Valladolid.

Los temas puestos en común en este encuentro fueron los siguientes:

- Prudencia debida vs actuaciones intermedias de los defensores.
- Género y carrera profesional en la universidad.
- Situación actual de la aplicación del Reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes.

Durante ese último Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios se decidió que la sede para el siguiente Encuentro sería en la Universidad de Cádiz, pero la situación por el COVID-19 ha imposibilitado su celebración presencial. Se llevó a cabo de manera telemática en el mes de octubre de 2020, por lo que su contenido lo comentaremos en la memoria perteneciente al curso 2020-2021.

La Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios se ha reunido por videoconferencia en diversas ocasiones, dando traslado posteriormente de las conclusiones alcanzadas al resto de defensorías universitarias.

La finalidad de estas reuniones es la de comparar y compartir las recomendaciones, directrices y documentos que se han generado tanto desde las Universidades, Comunidades Autónomas, CRUE, Ministerio, ... Así como, comentar asuntos relacionados con problemas surgidos con la docencia online,

con la evaluación no presencial, y ampliación de calendarios académicos en varias universidades, entre otros.

Por otro lado, en el ámbito andaluz, cada curso académico el Defensor del Pueblo Andaluz convoca a todos los Defensores andaluces a unas Jornadas de Coordinación para analizar temas de interés común. Este curso, con motivo de la pandemia, se han producido dos reuniones virtuales.

El Asesor del área de universidades del Defensor del Pueblo Andaluz, Ignacio Aycart Luengo, solicitaba información, en el mes de mayo, a las universidades andaluzas para conocer los criterios aprobados para la realización de exámenes on-line, las instrucciones y normas dictadas al efecto y una valoración acerca de las incidencias y conflictos que se derivaban de los mismos y sus posibles soluciones. El Asesor lleva a cabo esta recopilación de información con la finalidad de ponerla en común y hacer una evaluación conjunta y decidir qué resoluciones o propuestas trasladar a las autoridades universitarias.

Se han analizado cuestiones diversas como aspectos surgidos durante la realización de un examen on-line (cortes en la conexión wifi, cortes de luz, ...); dudas que suscitan los procedimientos previstos para evitar la picaresca del alumnado (cámaras y micrófonos activados, reconocimiento facial, ...) que son cuestionados desde una perspectiva de los derechos a la intimidad personal y familiar; entre otros.

Por otro lado, los defensores andaluces hemos mantenido varias reuniones virtuales, poniendo en común numerosas cuestiones surgidas con motivo del estado de alarma. Se han tratado temas como experiencias y adaptaciones en las Defensorías universitarias ante la situación sobrevenida del COVID-19, la adaptación de las Guías Docentes y sistemas de evaluación en la nueva situación, la evaluación de quejas en el periodo no presencial, la previsión de medidas a adoptar cuando los estudiantes carecen de medios técnicos y otras ayudas sociales, etc.