

# INFORME de la Defensoría Universitaria al CLAUSTRO



22/02/2013

Curso académico  
2011/12

Presentado al Claustro Universitario  
de 12 de marzo de 2013



# 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.- Proceso de automatrícula
- 2.2.- Retrasos en el reconocimiento de créditos por paso obligatorio a enseñanzas de Grado
- 2.3.- Criterios aplicables a la no renovación de contratos de PDI
- 2.4.- Conflictos en el CEUPO
- 2.5.- Nivel retributivo de responsables de oficina
- 2.6.- Movilidad académica y pagos de becas
- 2.7.- Criterios de evaluación
- 2.8.- Postgrados

### 3. OTROS ASUNTOS Y GRADO DE EJECUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS EMITIDAS

### 4. ACTUACIONES ADICIONALES



## CONCLUSIÓN

## PRESENTACIÓN

La Defensoría Universitaria presenta su quinto informe anual de actuaciones, correspondiente al curso académico 2011/12. Podemos anticipar algunos rasgos principales que han caracterizado las intervenciones de la oficina durante ese período.

El primero es que el mandato de la persona titular de la Defensoría expiró formalmente en diciembre de 2011. La Mesa del Claustro había programado su renovación para principios de 2012, pero la convocatoria de elecciones rectorales pospuso la cuestión. Desde esta institución insistimos ya entonces en que el proceso debía retomarse “cuanto antes”, en el bien entendido de que la Mesa del Claustro es quien debe interpretar y secuenciar las prioridades, al fijar el orden del día de las sesiones del Claustro y según las circunstancias concurrentes en cada momento. Nosotros nos avenimos a la decisión que en tal sentido se adopte, si bien insistimos en la posición de que no se demore el proceso más allá de lo estrictamente necesario.

En conexión con lo anterior, es de significar que este informe toma en consideración dos mandatos rectorales distintos, con los consiguientes cambios en la estructura orgánica de la Universidad y en las personas titulares de los distintos vicerrectorados y direcciones generales. Sin embargo, no resulta operativo, ni tampoco parece oportuno, segmentar la actividad de los respectivos consejos de dirección a efectos de exposición en este informe, que se articula por tanto conforme a la estructura orgánica actualmente vigente en la Universidad. En los asuntos o expedientes en que resulta particularmente significativo referirse a algún concreto órgano de la estructura anterior, se especifica así a lo largo del informe.

Por otra parte, durante el curso 2011/12 se ha experimentado un doble proceso: de incremento cuantitativo del número de expedientes tramitados por la oficina y de creciente complejidad cualitativa de los asuntos planteados. Como se puede comprobar con los datos incluidos en esta memoria, ha resultado un curso muy intenso para todos los sectores de la comunidad



universitaria, y las resoluciones emitidas por la Defensoría versan sobre asuntos variados, complejos en su tramitación y de difícil resolución.

Ahora bien, ha sido igualmente posible constatar durante el curso académico un incremento de la utilidad que presenta la Defensoría Universitaria para contribuir a la resolución de tales conflictos, toda vez que las sugerencias aportadas han sido íntegramente aceptadas por las autoridades académicas y, en general, se percibe un incremento del porcentaje de problemas resueltos y del grado de ejecución de las sugerencias. En esa línea, esta institución debe consignar expresamente su gratitud al conjunto de la organización universitaria, en la que se percibe una actitud proactiva claramente orientada a la solución de los asuntos, que se ha intensificado perceptiblemente a lo largo del curso 2011/2012.

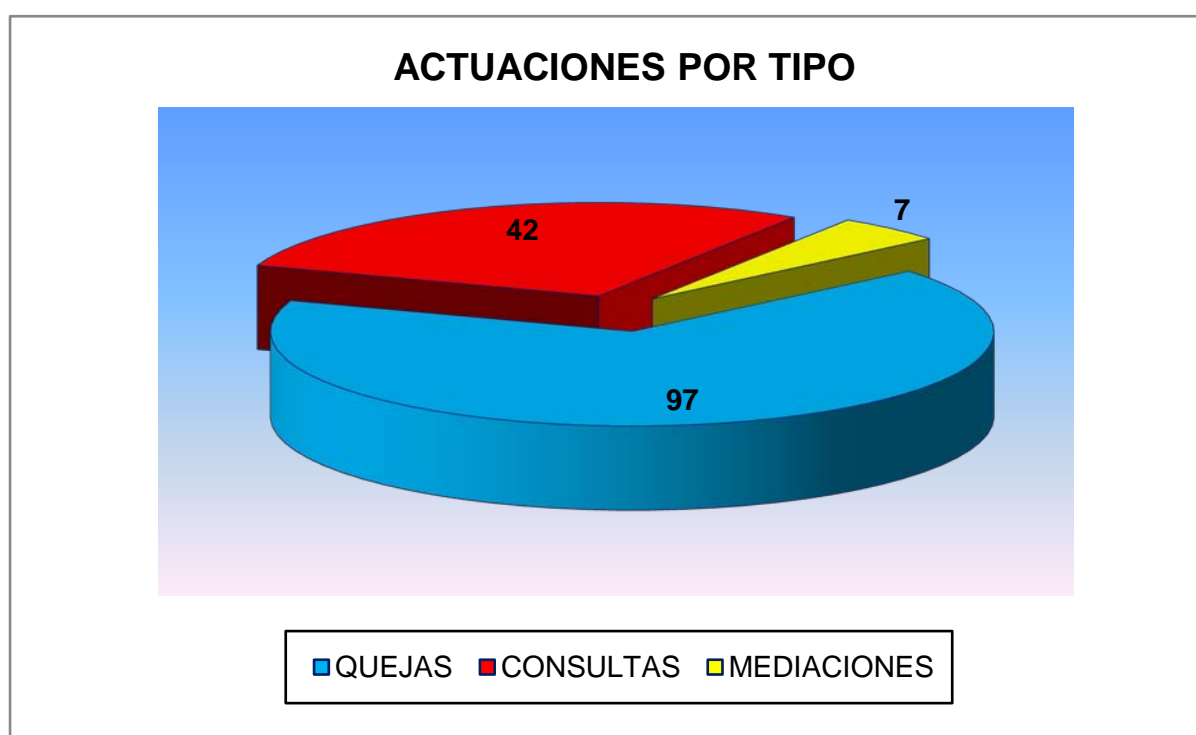
Para la Defensoría Universitaria es una gran satisfacción intentar contribuir a ese esfuerzo colectivo mediante el análisis de los casos que se someten a su consideración, en los que se procura integrar todas las visiones del conflicto y, sobre todo, orientar la intervención a la resolución del problema, aplicando criterios de justicia material y de equidad, siempre en el marco de la legislación vigente. Por ello, no puede dejar de expresarse nuestra gratitud por la colaboración que todas y cada una de las instancias universitarias nos ofrecen, empeñados como estamos en mejorar la calidad de nuestros servicios y en atender las necesidades de las personas que componen la comunidad universitaria.

Eduardo Gamero Casado,  
Defensor Universitario.

## 1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

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

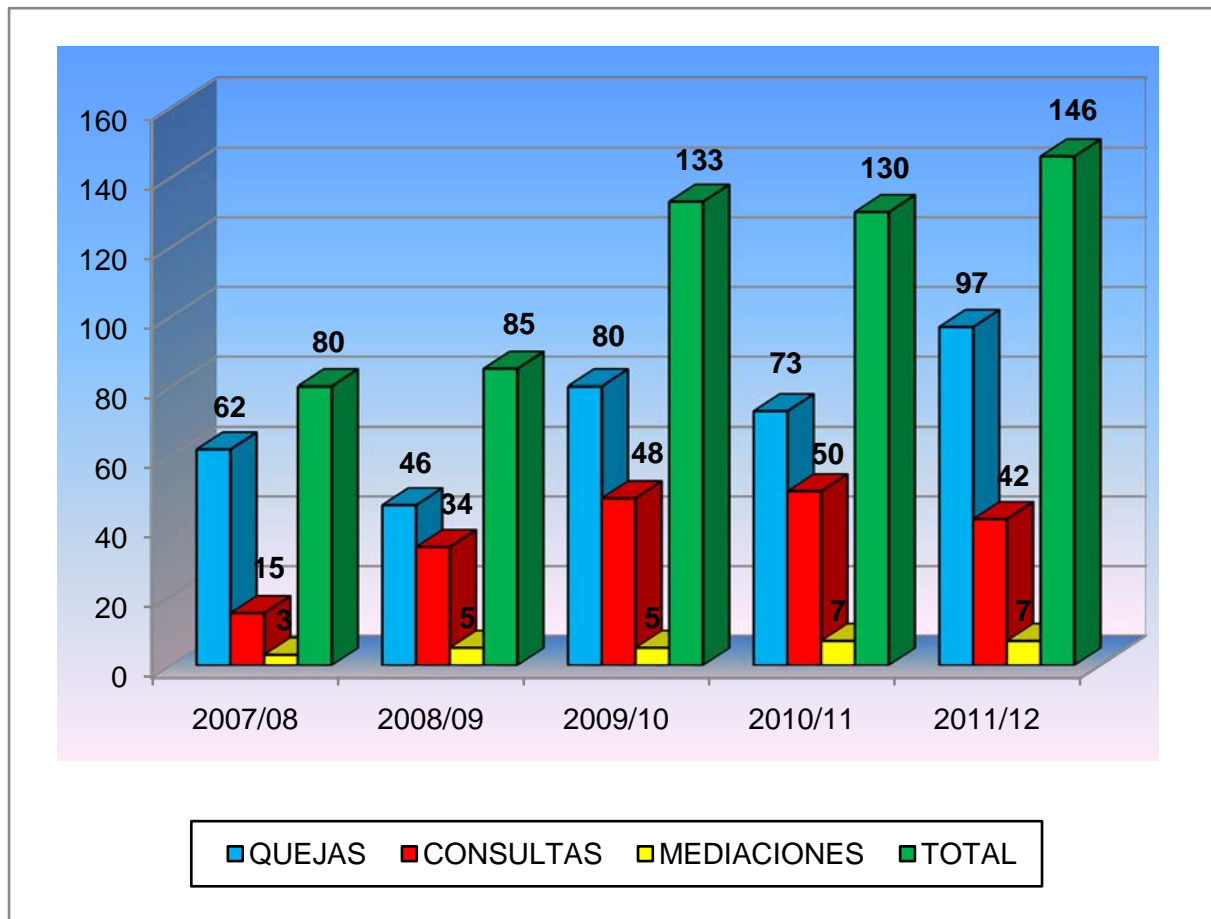
Durante el curso académico 2011/2012 se tramitaron un total de 146 expedientes: de los cuales, 42 mediante el procedimiento de consulta con gestión (28,77 % del total), 97 por el procedimiento de queja (66,44 % del total) y 7 con carácter de mediación (4,80 % del total).



Si comparamos estos datos con los de cursos anteriores, concluimos que la proporción de asuntos según su tipología continúa siendo la misma: los expedientes más tramitados por la oficina son los de queja, seguidos de las consultas con gestión y, por último, las mediaciones. Durante el curso 2011/12 ha descendido ligeramente el número de consultas con gestión, ascendiendo el número de quejas.



Sin embargo, se han llevado a cabo el mismo número de mediaciones que el curso anterior, habiéndose concluido cuatro de ellas con éxito. En otros dos casos se intentó la mediación, pero culminó sin avenencias entre las partes, y en un único supuesto la mediación se intentó sin efectos.



## 1.2. Evolución del total de expedientes

Ahora bien, se observa en el gráfico cómo con el transcurso del tiempo la oficina ha ido aumentando el número de expedientes tramitados desde su implantación, hasta alcanzar los 146 expedientes en el curso 2011/12. La causa principal de este incremento en el pasado curso académico puede identificarse perfectamente por el elevado número de expedientes que se han tramitado sobre dos asuntos específicos: por un lado, el extraordinario retraso que se produjo en los reconocimientos de créditos sufrido por los estudiantes que pasaron obligatoriamente de



Licenciatura o Diplomatura a Grado al inicio del curso 2011/12; por otro lado, los numerosos problemas ocasionados en el procedimiento de automatrícula de los estudiantes. Ambos asuntos se tratarán con detenimiento más adelante.



Estos datos estadísticos hacen referencia a asuntos tramitados formalmente con un número de expediente específico, y no incluyen las tareas de información y asesoramiento que la Defensoría Universitaria lleva a cabo de manera ordinaria, atendiendo consultas telefónicas o presenciales que pueden resolverse 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.

A menudo, la oficina realiza averiguaciones y solicita informes a fin de contar con la información suficiente para ofrecer respuesta al problema planteado, dando lugar en estos casos a la apertura de un expediente. Sin embargo, si posteriormente vuelve a plantearse la misma cuestión ya no se abre formalmente un nuevo expediente, limitándonos a trasladar a los interesados las conclusiones ya alcanzadas y quedando pues el asunto como mera consulta sin gestión y sin registro formal en la oficina. Sólo en el caso de que la Defensoría haya emitido en ese tipo de



asuntos alguna sugerencia anterior que esté pendiente de ejecutar, se llega a abrir formalmente un nuevo expediente a fin de reiterar la sugerencia formulada.

En el curso 2011/12, muchas de estas consultas sin gestión que se han atendido han sido relativas a la evaluación de asignaturas en los títulos de Grado. La mayoría de casos ha traído causa de dudas por parte de los estudiantes acerca de los derechos que les asisten en dicha materia, dado que no contamos con una normativa de evaluación de Grados. Por ejemplo, se han atendido muchas consultas sin gestión acerca de la procedencia o no de criterios aplicados por el profesor en la evaluación de una asignatura. También ha sido recurrente el tema de cómo actuar ante la inasistencia del docente a un examen. Otro tema muy consultado por los estudiantes, ha sido el relativo a las asignaturas extintas, tanto el número de convocatorias con el que cuentan en un curso académico, como por el derecho o no a una tutoría con el profesor correspondiente.

También los paros académicos y la huelga general motivaron algunas consultas, tanto de profesores como de estudiantes. Asimismo, la nueva regulación del sistema de becas del MEC o la tardía concreción de cuantías de las becas de movilidad por parte de los organismos públicos fueron objeto de frecuentes consultas que no han quedado registradas en este estudio estadístico.

### 1.3. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria

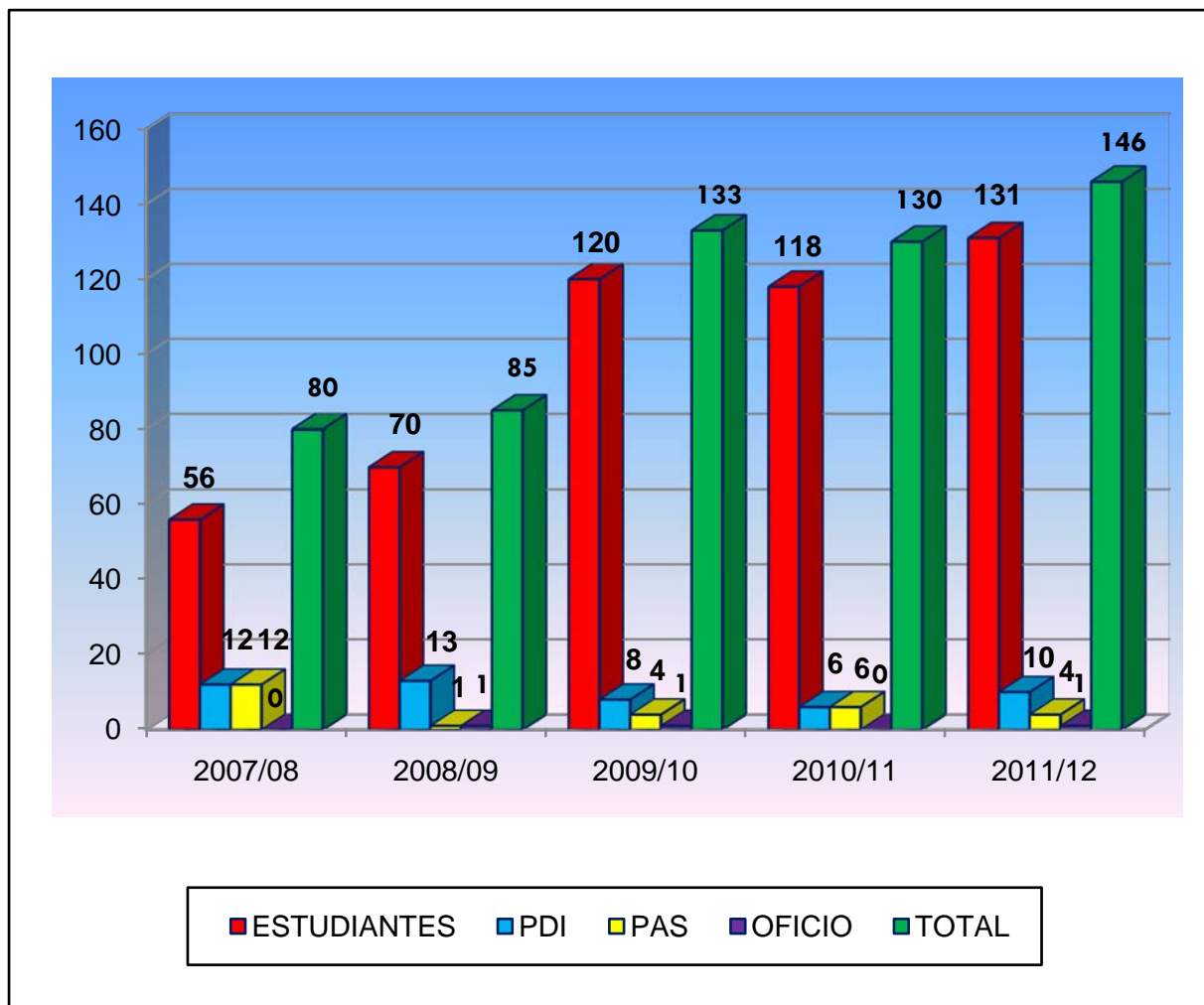
El sector que plantea mayor número de asuntos, continúa siendo el de estudiantes, con 131 expedientes, lo que supone un 89,73% del total. Seguido del sector del personal docente e investigador, que promovió la iniciación de 10 expedientes, lo que representa un 6,85%. El personal de administración y servicios ha planteado la tramitación de 4 asuntos, lo que supone un 2,74% del total de expedientes tramitados en el curso 2011/12. Por último, se inició de oficio la tramitación de un expediente, que equivale al 0,68% del total.





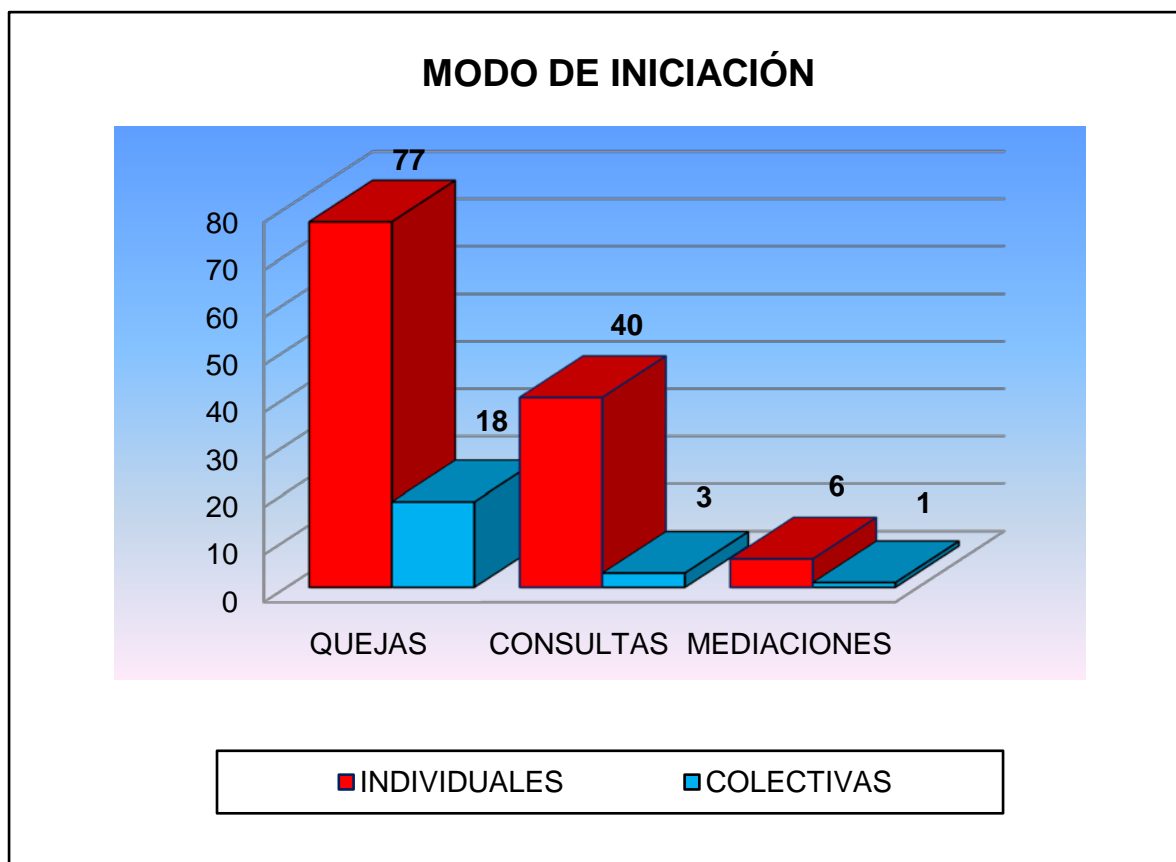
Comparando estas cifras con las correspondientes a los cursos anteriores, se observa un aumento en el número de expedientes iniciados, tanto por el sector de estudiantes, de 118 a 131, como por el sector de PDI, de 6 a 10. Sin embargo, en el PAS se produce un ligero descenso en el número de expedientes iniciados, de 6 a 4.

La conclusión, desde la puesta en funcionamiento de la oficina, vuelve a ser que el sector de los estudiantes es el que más acude a la Defensoría Universitaria, siendo el PAS el colectivo que menos recurre.

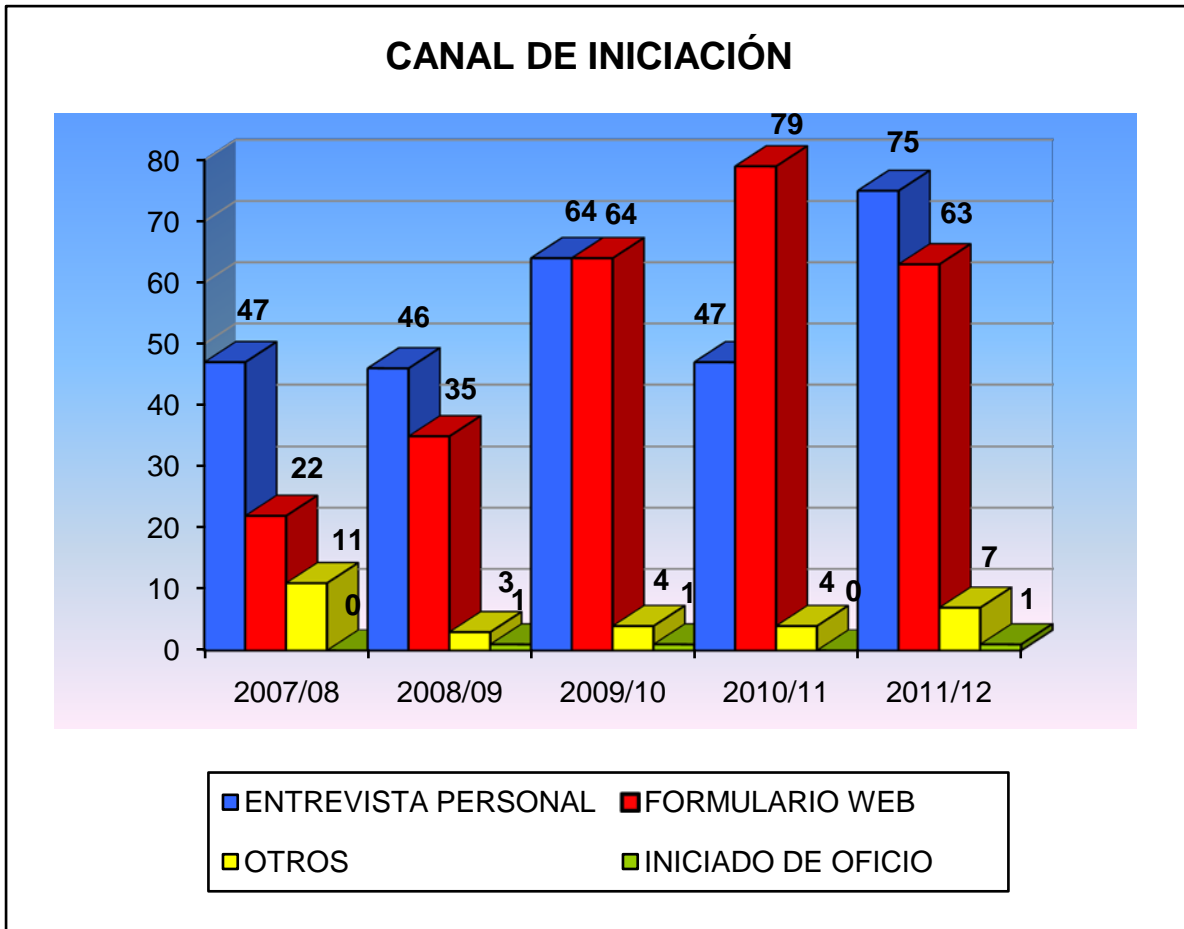


### 1.4. Modos y canales de iniciación de los expedientes

De los 146 expedientes tramitados, 22 fueron iniciados de manera colectiva, planteando el asunto varias personas a la vez. De estas 22 iniciaciones colectivas, 3 expedientes fueron registrados como consulta con gestión, 18 como procedimiento de queja y 1 como mediación. En el resto de casos los expedientes se promovieron de manera individual.



Respecto a los canales de iniciación, durante el curso académico 2011/12, 75 expedientes se han iniciado mediante una entrevista personal o entrega presencial de escrito en la oficina de la Defensoría, siendo el modo de iniciación más usual, representando un 51,37% del total de expedientes registrados. Mediante presentación electrónica del formulario disponible en [www.upo.es/du](http://www.upo.es/du) o a través de correo electrónico se han tramitado 63 expedientes, lo que supone un 43,15% del total. 7 expedientes se iniciaron por entrega de escritos en el Registro General de la Universidad o de otros organismos oficiales u otros medios, es decir un 4,80%. Y finalmente, uno fue iniciado de oficio, lo que representa un 0,68% del total.

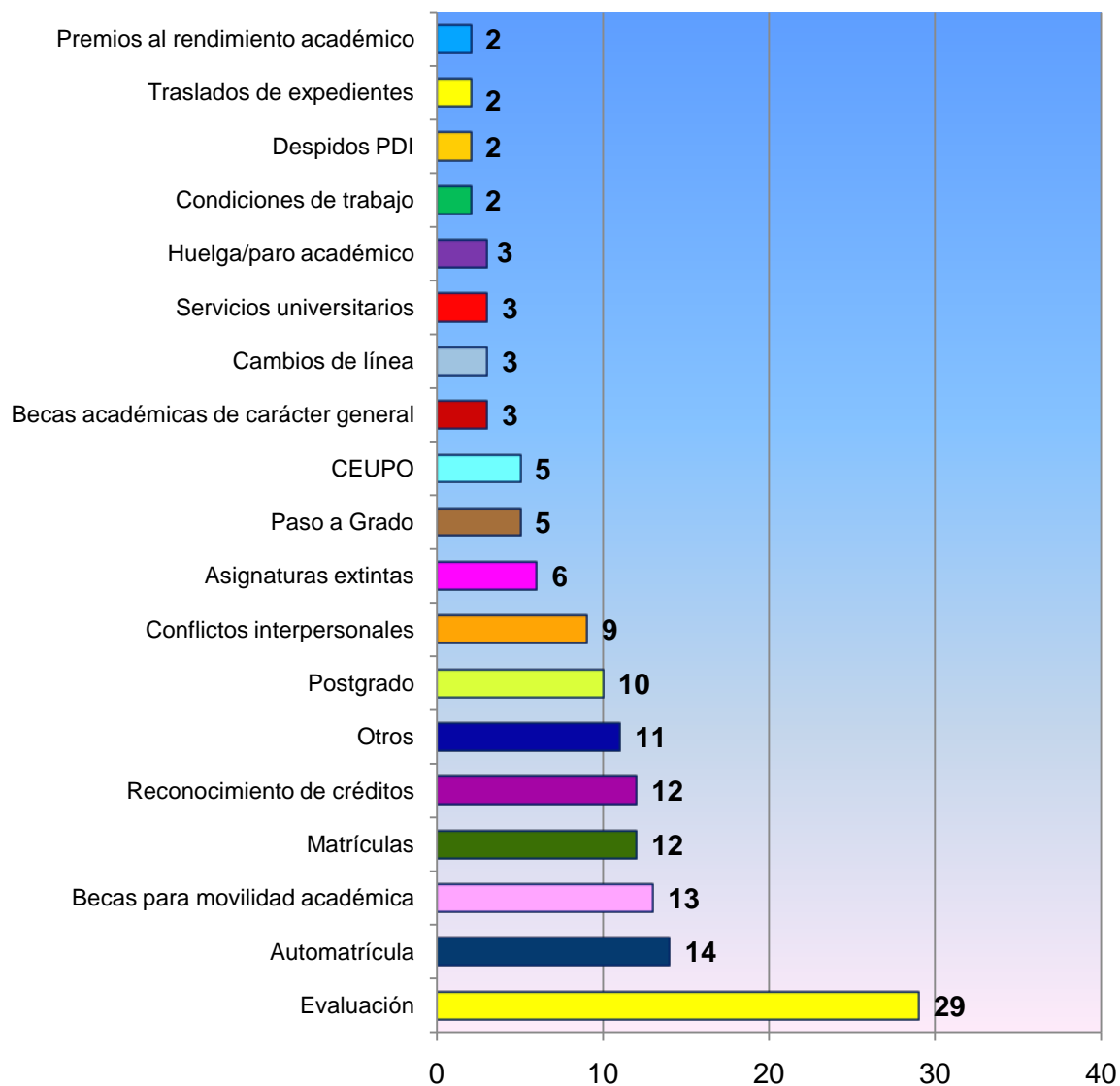


En el curso académico 2011/12, se observa un ascenso en el modo de iniciación de expedientes mediante entrevista personal, un 51,37% del total de expedientes tramitados, frente a un 36,15% en el curso 2010/11. Sin embargo, la vía de presentación a través de medios telemáticos ha sufrido un ligero descenso, después que fuera en el curso anterior la vía más utilizada, pasando de un 60,77% a un 43,15%, en el curso 2011/12.

### 1.5. Temática de los expedientes

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

### TEMÁTICA EXPEDIENTES - CURSO 2011-2012



El mayor número de asuntos tramitados, al igual que en el curso académico 2010/11, se refiere a problemas relacionados con la evaluación y calificación de estudiantes (29), con el proceso de matrícula (26) y con diversos aspectos relacionados con las becas para la movilidad académica.

Respecto a la temática de matrícula, hemos diferenciado dos bloques por el aumento de asuntos en esta materia. Por un lado, los problemas derivados del proceso de automatrícula (14), y por



otro lado, diversos aspectos relacionados con matrículas (12): asignaciones y cambios de grupos, anulaciones parciales, devolución de precios públicos...

El tercer tema más planteado en la oficina ha sido relativo a las becas para la movilidad académica, tramitándose 13 expedientes. De ellos, 4 han sido relativos al pago de las mismas: 2 sobre el retraso en los pagos de las becas Erasmus 2011/12, y 2 relativos a la falta de concreción en las cuantías de las becas Erasmus en la convocatoria para el curso 2012/13.

Una nueva temática que también ha ocasionado numerosas quejas ha sido la demora en los reconocimientos de créditos a aquéllos estudiantes que pasaron obligatoriamente de planes de estudios de Licenciatura o Diplomatura a estudios de Grado, dando lugar a la tramitación de 12 expedientes; a este problema se le dedica un apartado específico más adelante. Asimismo es destacable el aumento en los asuntos relativos a postgrado, motivado por diversos problemas, que también hacen recomendable ampliar la información en un apartado específico.

Cabe mencionar que en conflictos interpersonales (9) se han incluido 3 expedientes relativos al CEUPO. Sobre el propio CEUPO se han tramitado otros 5 expedientes más, relativos a su régimen de funcionamiento, y en particular, a la normativa que regula sus procesos electorales. Se trata, por tanto, de 8 expedientes relativos a este órgano, que merecen una exposición más detallada un poco más adelante.

Dentro de la temática “asignaturas extintas” (6), 3 de los expedientes tramitados han sido relativos a la posibilidad de presentación de estudiantes a una tercera convocatoria de examen en una última asignatura para finalizar los estudios, siendo ésta extinta. Con la tramitación de estos expedientes, se ha conseguido la modificación del art. 15.1 bis de la Normativa de Régimen Académico, que anteriormente permitía una tercera convocatoria, pero establecía una excepción para las asignaturas extintas.

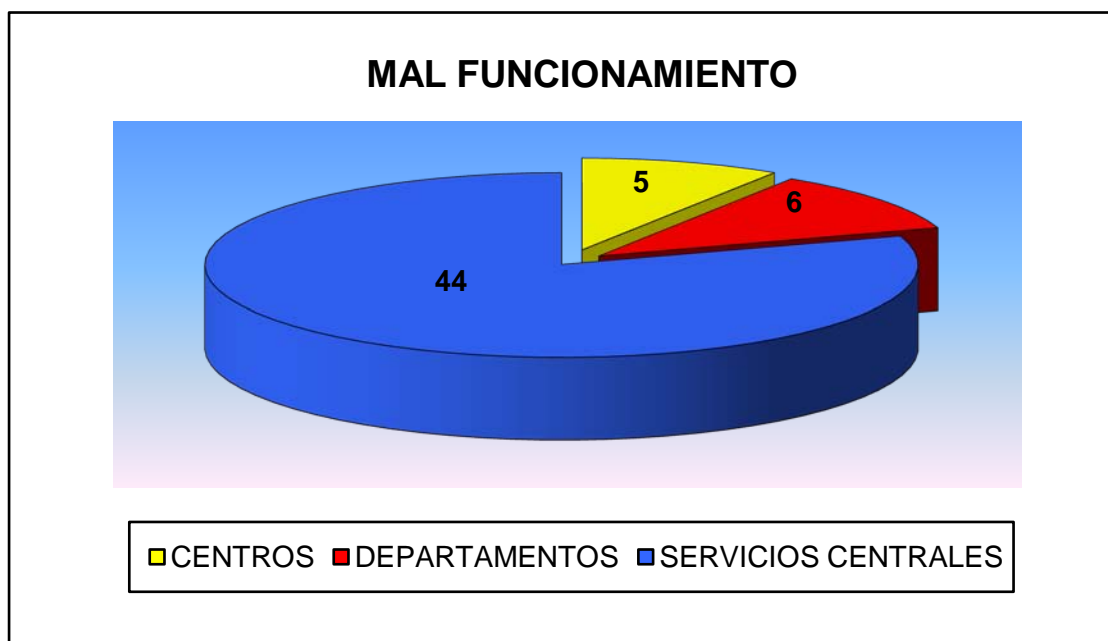


La falta de regulación en materia de paro académico por parte de los estudiantes ha dado lugar a la tramitación de 3 expedientes, ocasionados por las dudas surgidas a estudiantes y profesorado en torno a la impartición de docencia y posibles pruebas de evaluación.

Es pertinente destacar el perceptible descenso que se ha experimentado en materia de docencia en general, y de desempeño docente en particular, pues de 15 expedientes que se tramitaron el curso 2010/11 se ha pasado a un solo asunto en el curso 2011/12, relativo a la falta de asignación de profesorado al comienzo de las clases. Debido al escaso impacto de esta temática, a efectos de su análisis estadístico el expediente en cuestión se ha englobado en la temática "Otros".

## 1.6. Quejas que evidencian mal funcionamiento

De los 97 expedientes tramitados como queja, en 55 de ellos se ha detectado un mal funcionamiento por parte de los órganos o servicios de la Universidad, lo que supone un 56,70%. Este porcentaje ha aumentado respecto al curso académico 2010/11, en el que de los 73 expedientes de queja tramitados, 25 evidenciaron un mal funcionamiento, suponiendo un porcentaje de 34,25%.





De estos 55 expedientes, en 5 de ellos el mal funcionamiento se ha concretado en los Centros, y 6 en Departamentos.

Respecto a los servicios y órganos centrales, se han tramitado 44 expedientes en los que se ha señalado un mal funcionamiento, recayendo 29 de ellos sobre el Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado, si bien se debe tener en cuenta que la estadística incluye los asuntos que antes correspondían a dos vicerrectorados diferentes, el de Profesorado y el de Docencia y Convergencia Europea, siendo la mayoría de asuntos relativos a este último por motivos generados antes de su disolución. En particular, el grueso de estos expedientes es relativo a los reconocimientos de créditos en el paso de Diplomatura o Licenciatura a Grado (10) y a los problemas surgidos en el presente curso académico con el proceso de automatrícula (13), que traen causa de la situación preexistente.

Cabe destacar, por otra parte, que 7 expedientes recaen sobre el Vicerrectorado de Estudiantes, Deporte y Medio Ambiente. Su temática es diversa, si bien 2 de ellos versan sobre la resolución de los expedientes de traslado una vez cerrados los plazos de matrícula, tanto en nuestra universidad como en la de origen.

Asimismo, se han tramitado 2 expedientes que recaen sobre el Vicerrectorado de Internacionalización y Comunicación, relativos al retraso en los pagos de las becas Erasmus 2011/12, lo que dio lugar a la sugerencia de eliminar la mención expresa de plazos de pagos en el contrato de subvención si la Universidad no puede garantizarlos anticipadamente.

El resto de expedientes afecta a órganos universitarios heterogéneos, sin que los datos disponibles permitan inferir conclusiones generales.



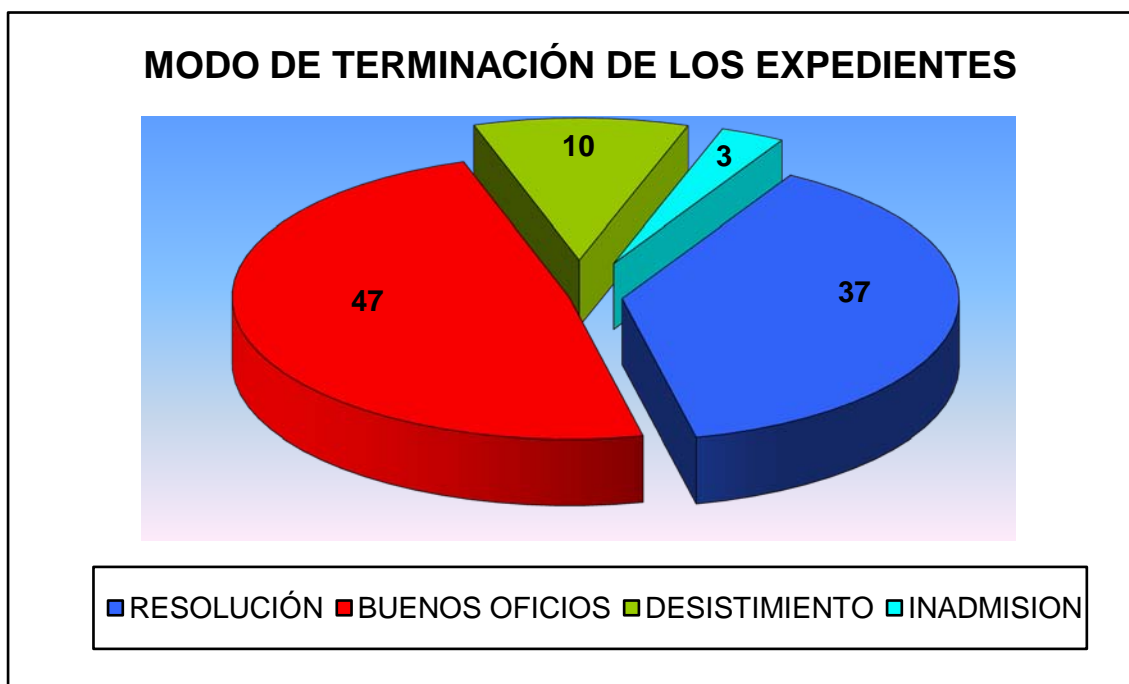
## 1.7. Modo de terminación de los expedientes y grado de ejecución de las sugerencias emitidas

La tramitación de todos los expedientes del curso 2011/12 ha concluido, sin que en este momento quede abierto ninguno de ellos. No obstante, todavía se realiza un seguimiento a las sugerencias emitidas durante el curso y que estén aún pendientes de ejecutar.

Los expedientes de consulta con gestión terminan en todo caso sin resolución formal, mediante buenos oficios y explicaciones a los interesados. De los 97 expedientes de queja tramitados, 37 terminaron mediante resolución formal (el 38,15% del total), 47 mediante buenos oficios y explicaciones verbales a los interesados (48,45% del total), en 10 de ellos produjo desistimiento (10,31% del total) y 3 fueron inadmitidos (3,09%).

Aunque 37 expedientes finalizaron con resolución formal, debido a que diferentes asuntos se acumularon debido a la proximidad material de las cuestiones que en ellos se suscitaban, finalmente son 15 las resoluciones emitidas.

En cuanto al contenido de las resoluciones, debe notarse que en las 15 emitidas se formularon





sugerencias, todas las cuales han sido aceptadas por los órganos o servicios universitarios destinatarios de las mismas. De estas 15 resoluciones, 4 han sido ejecutadas y 5 se encuentran parcialmente ejecutadas (pues contenían varias sugerencias cada una).

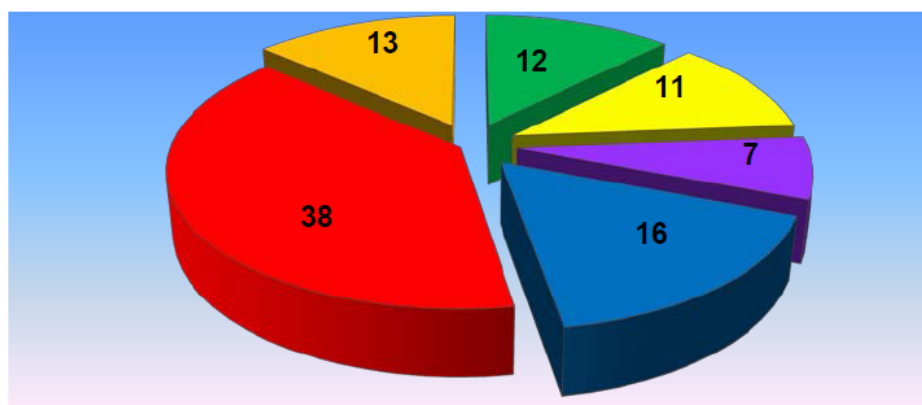
Dos de las sugerencias proponían modificaciones normativas. Una de ellas ha sido ejecutada (art. 15.1 bis de la Normativa de Régimen Académico) y en la otra, se ha ejecutado la sugerencia que resuelve el caso concreto, pero está pendiente la modificación de la normativa que regula la cuestión para evitar que se repita el mismo problema.

## 1.8. Resultado de los expedientes de queja

En relación con el resultado que se ha obtenido como consecuencia de la tramitación de los expedientes por la Defensoría Universitaria, se debe indicar que, en 38 de ellos, se apreció un mal funcionamiento de los servicios universitarios, emitiéndose sugerencias de mejora; 33 de estos expedientes se solucionaron a plena satisfacción de las partes, aunque en alguno de ellos las medidas acordadas siguen en trámite de ejecución. En otros 16 expedientes, a pesar de que también se apreció un mal funcionamiento, el problema se resolvió mediante buenos oficios, sin que fuera preciso emitir resoluciones en orden a articular la ejecución de la solución, o de difundir el resultado a fin de que sirva de precedentes en casos futuros.

En 7 expedientes, a pesar de que se aplicó correctamente la legalidad vigente, y por tanto no cabe decir que hubiera producido un mal funcionamiento, no obstante, la situación subyacente invitaba a proponer alguna medida en aplicación de criterios de equidad y siempre en el marco de la legalidad, concluyéndose los expedientes con la aceptación de tales medidas por las partes. Y en otros 11 expedientes en los que tampoco hubo mal funcionamiento, se emitieron no obstante sugerencias de mejora de cara al futuro: por ejemplo, para aprobar nuevas normas ante la ausencia de regulación de una materia, o para modificar la normativa vigente a fin de implantar nuevos criterios de aplicación; de estos 11 expedientes, 7 se solucionaron a plena satisfacción de las partes.

## RESULTADO DE LOS EXPEDIENTES



- NO MAL FUNCIONAMIENTO (ARCHIVO)
- NO MAL FUNCIONAMIENTO, PERO SE EMITEN SUGERENCIAS DE MEJORA
- NO MAL FUNCIONAMIENTO, PERO SÍ BUENOS OFICIOS EN APLICACIÓN DE CRITERIOS DE EQUIDAD
- MAL FUNCIONAMIENTO Y SE RESUELVE CON BUENOS OFICIOS
- MAL FUNCIONAMIENTO Y SE EMITEN SUGERENCIAS
- INADMITIDOS Y DESISTIMIENTOS

## 2. ANÁLISIS ESPECÍFICO DE ALGUNAS MATERIAS

### 2.1.- Proceso de automatrícula

La Defensoría Universitaria tramita cada curso académico quejas relativas al proceso de matrícula. Con el paso del tiempo, el porcentaje de quejas relativo a esta materia ha ido creciendo, y además se detecta que muchos de los problemas no han recibido solución a pesar de su carácter recurrente. La situación se ha deteriorado hasta un punto en el que el proceso de matrícula para el curso 2011/12 ha sido un desastre sin paliativos. Las quejas recibidas versaron sobre los siguientes aspectos (en varios casos, los estudiantes exponían que el problema se venía repitiendo año tras año):

- No ser atendidas sus consultas por teléfono, indicando que era imposible recibir cualquier aclaración telefónica, por lo que finalmente tenían que venir a la Universidad para ser atendidos en persona, con la consiguiente pérdida de tiempo.



- El hecho de que, los primeros días que tuvieron dificultades, esperaron colas de cuatro horas, y una vez eran atendidos los mandaban de nuevo a casa para continuar la automatrícula. Una vez en casa no lograban arreglar el problema tal y como les explicaron, por lo que tenían que esperar las colas nuevamente y ser matriculados finalmente de manera anómala.
- El hecho de que los números para citas presenciales se agotaban a media mañana, por lo que a veces vinieron a la Universidad sólo para perder el tiempo, pues habían de volver al día siguiente, y a hora muy temprana, para conseguir número. La situación llegó al extremo de que, el día 19 de septiembre, a las 7 de la mañana, mucho antes de empezar el reparto de turnos, ya había colas de personas esperando para conseguir cita.
- La existencia de problemas muy diversos en la aplicación de automatrícula: durante largos períodos de tiempo el sistema no admitía nuevos accesos, por lo que sólo se podía conectar a horas intempestivas (altas horas de la noche o durante la madrugada); a unos estudiantes no les dejaba seleccionar ninguna asignatura; a otros no les permitía elegir línea a pesar de que no se daba incompatibilidad de horarios; también ha habido estudiantes que no podían seleccionar ninguna optativa; otras personas no podían matricularse porque aparecían pendientes de cursar asignaturas de cursos anteriores que ya tienen cursadas y aprobadas; en algunos casos el sistema no ha emitido la carta de pago una vez completado el resto del proceso; a algún estudiante se le ha bloqueado el usuario de la aplicación y no puede acceder al sistema; etc.
- El establecimiento de una fecha para asignación de la preselección de asignaturas optativas (el 17 de septiembre) que se solapa con el plazo de matrícula (del 13 al 20), lo que supone una reducción del plazo efectivo de matrícula del que disponen los estudiantes que han solicitado asignaturas optativas, limitando el tiempo del que disponen para resolver sus incidencias.
- La asignación equivocada de las asignaturas optativas: el interesado había solicitado 3 en el primer semestre y 2 en el segundo, concediéndoselas al revés.
- La imposibilidad de matricularse en más de 60 créditos, lo que le impide cursar una asignatura optativa que siempre se había ofertado en horario incompatible y que este



curso no plantea incompatibilidad, siendo la única que le faltaría para terminar los estudios, por lo que el curso siguiente tendría que cursar una sola asignatura.

La implantación de los grados ha introducido una complejidad adicional en todo el proceso, por la confluencia de exigencias académicas que generan incompatibilidades y bloqueos, y que se han ido incrementando exponencialmente a medida que los estudiantes progresaban en la titulación, de tal manera que en el último curso (que se implantó precisamente este año), la acumulación de requisitos, límites e incompatibilidades es tal, que prácticamente cada estudiante constituye un caso especial que exige una solución o tratamiento personalizado.

A esto se le suman otra serie de problemas y condicionantes confluyentes. Por ejemplo, la inscripción en los expedientes de las calificaciones obtenidas en programas de movilidad (Erasmus, Sicue, etc.), que suponen un volumen considerable de casos, y exigen la tramitación de un procedimiento largo y complejo: las calificaciones se reciben por el Área de Relaciones Internacionales, pero deben ser visadas por los responsables académicos de los decanatos y desde ahí ser remitidas al Área de Gestión del Grado para su inscripción en el expediente; un proceso que se debe tramitar a finales de julio o primeros de septiembre y que difícilmente puede estar completado en todos los casos antes del inicio del período de matrícula.

Toda esta problemática se acrecienta con la confluencia temporal de otras tareas a cargo del AGG en ese mismo período de tiempo: por ejemplo, la gestión de los traslados de expedientes, o la expedición de títulos académicos a estudiantes que han terminado sus estudios y requieren la correspondiente certificación para poder iniciar el ejercicio profesional o para matricularse en estudios de postgrado.

Como esta Defensoría ya expuso en otras ocasiones anteriores, este cúmulo de circunstancias evidencia la necesidad de intervenir profundamente en el Servicio de Estudiantes y Gestión del Grado, llevando a cabo un diagnóstico exhaustivo de sus carencias, y procediendo a continuación a aplicar medidas orientadas a su solución. Y acerca de lo acontecido en el pasado mes de septiembre, el Defensor Universitario desea poner especialmente de manifiesto dos valoraciones:

- El proceso de matrícula para el curso académico 2012/13 ha sido un absoluto desastre. Se ha situado a los estudiantes en posiciones lamentables, el PAS se ha visto presionado por



una ingente carga de trabajo, y el sistema informático ha funcionado catastróficamente. Todo ello es sencillamente inadmisibile y el resultado de años de progresivo deterioro.

- Las circunstancias han permitido comprobar que el Consejo de Dirección ha tomado plena conciencia del asunto y se ha comprometido con la mayor seriedad a encararlo: de manera inmediata, tomando las determinaciones que estaban a su alcance; y de cara al futuro, asumiendo el firme propósito de revisar en profundidad tanto la organización administrativa que da soporte al proceso, como la normativa que lo regula.

Como consecuencia de la instrucción de estos asuntos la Defensoría emitió las siguientes sugerencias:

- Revisión en profundidad de la organización administrativa del Servicio de Estudiantes y Gestión del Grado: cargas de trabajo, flujos, dotación, etc., para optimizar los recursos humanos.
- Revisión en profundidad de la normativa de aplicación para modificar aquellos aspectos que, a pesar de tener un fundamento académico, resulta imposible articular por razones de orden práctico (p.ej., limitaciones de matrícula por solapamiento de horarios en titulaciones que dispongan de una sola línea).
- Revisión de los plazos en que se deben realizar las gestiones, intentando evitar que se solapen en el tiempo, para que el servicio pueda secuenciar de mejor manera sus tareas.
- Revisión del procedimiento de preselección de asignaturas optativas, para que esté concluido antes del inicio del plazo de matrícula.
- Revisión de la aplicación informática de soporte al proceso de automatrícula; en particular, incremento del número de conexiones simultáneas permitidas por el sistema para evitar su colapso.
- Refuerzo del personal informático de apoyo al proceso de automatrícula, para que puedan solventarse más rápidamente las incidencias que eventualmente se presenten.
- Mejora del sistema de asignación de turnos para atención personal, tomando en especial consideración la posibilidad de obtener la cita previa por medios telemáticos, evitando desplazamientos inútiles.



- Refuerzo del servicio de atención telefónica en períodos de matrícula, con efectivos adicionales especializados en materia de matriculación (sugerencia emitida por primera vez en el expediente 0790809, con resolución de 15 de diciembre de 2009), para evitar a los estudiantes desplazamientos inútiles, y agilizar las tareas del personal.
- Análisis de la posibilidad de articular citas virtuales (con un turno específico de numeración), de manera que el estudiante sea telefoneado desde la Universidad por el orden correspondiente a dicho turno, y que esté previamente advertido para que se encuentre en ese momento ante un equipo informático que le permita realizar las gestiones correspondientes, evitando desplazamientos y esperas inútiles.
- Conveniencia de dotar la antesala del Servicio de Estudiantes y Gestión del Grado de mejor equipamiento, para hacer menos penosa la espera. Parece sensato desplazar más mobiliario a esa zona en el período de matrícula, incrementando el número de asientos disponibles.

A la Defensoría le consta que, tanto el Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado, como el Vicerrectorado de Estudiantes, Deporte y Medio Ambiente, han programado actuaciones para introducir cambios sustanciales en el proceso de matrícula del curso 2013/14. Como sucede en todos los casos, haremos un seguimiento del asunto ofreciendo nuestra colaboración para cuanto sea de utilidad en la reordenación del proceso.

## 2.2.- Retrasos en el reconocimiento de créditos por paso obligatorio a enseñanzas de Grado

La Defensoría Universitaria tramitó durante el curso 2011/12 un importante volumen de asuntos relativos al reconocimiento de créditos de estudiantes que tuvieron que pasar obligatoriamente a cursar enseñanzas de Grado, por extinción definitiva de asignaturas de las titulaciones antiguas que no habían superado. Ya en el momento del pase a Grado tuvieron que realizar una matrícula a ciegas, puesto que no se había establecido aún el sistema de reconocimiento de los estudios previamente cursados, de tal manera que tuvieron que elegir las asignaturas de los nuevos planes que pensaban que no les iban a ser reconocidas, sin tener plena certeza de estar obrando



correctamente, pues podía suceder que algunas de esas asignaturas en las que se matriculaban les fueran reconocidas después, o que dejaran de matricularse en asignaturas que no les fueran finalmente reconocidas. Pero lo lamentable del caso es que, muchos meses después de iniciarse el curso académico, sus expedientes de reconocimiento seguían sin resolverse, y ni siquiera se disponía de tablas de reconocimiento para que al menos los estudiantes pudieran hacerse una composición de lugar más certera de cara a la programación de sus estudios.

A medida que se aproximaba el nuevo período de matrícula (para el curso 2012/13) la situación se agravaba en relación con los estudiantes de últimos cursos, quienes tenían serias dificultades para determinar qué asignaturas debían elegir (para no optar por alguna que luego les fuera reconocida), o que incluso podrían considerar completados sus estudios y necesitaban la expedición del título, cosa imposible de lograr en tanto que no se inscribiera en sus expedientes el reconocimiento de estudios.

Las actuaciones de la Defensoría desde el inicio del asunto fueron continuas y reiteradas. En el expediente figuran decenas de comunicaciones y entrevistas con los responsables de impulsar este procedimiento, y principalmente, con el anterior Vicerrector de Docencia y Convergencia Europea. Cuando se inició la tramitación del expediente por la Defensoría, en febrero de 2012 (casi 5 meses después del momento en que había tenido lugar la cancelación de los expedientes en las titulaciones a extinguir), la Defensoría Universitaria pudo verificar que todavía no se había emprendido ninguna actuación en relación con este problema. La situación llegó a graves extremos por evidentes errores de diagnóstico y una manifiesta imprevisión. En principio, todos los operadores implicados en el asunto percibieron la necesidad de completar el proceso de reconocimiento antes del inicio del período de matrícula para el curso 2012/13, pero ese propósito estuvo lejos de alcanzarse.

En efecto, es sencillamente inexplicable que, el 24 de mayo, el Vicerrector de Docencia y Convergencia Europea, tras varios requerimientos anteriores de la Defensoría (y en concreto, por lo que se refiere a esa comunicación, uno de 9 de mayo, y otro del propio día 24 de mayo, en el que el Defensor le expresaba “la gran preocupación de esta oficina por el problema en cuestión”),





el Vicerrector afirmase que: “Es indudable que todos compartimos la preocupación (...). Como ves, hemos conseguido encauzar este problema que *desaparecerá en pocas semanas*”: basta remitirse a los hechos (cinco meses después, el “problema” estaba aún lejos de haber “desaparecido”), para hacerse cabalmente cargo del estado de irrealidad en el que se ha movido la gestión de todo este asunto por parte de los responsables académicos. Tampoco encuentra explicación el hecho de que, el 27 de julio de 2012, todavía se diga en un informe oficial que “Al día de hoy aún faltan tablas de reconocimiento de algunas titulaciones y no hay previstas actuaciones adicionales en materia de recursos humanos”, puesto que la aprobación de las tablas de reconocimiento constituye una tarea de estricta gestión académica que no exige ningún medio material y que debía haberse afrontado y coordinado por el Vicerrectorado desde antes incluso del pase obligatorio a Grado de los estudiantes: no después de procederse a la cancelación de su anterior expediente, y menos aún un año más tarde, como llegó a ocurrir con algunas titulaciones.

En la misma línea, resulta difícil de entender que, una vez articulada una solución técnica para inscribir el reconocimiento de estudios en los expedientes de los estudiantes en el mes de mayo, se asignase una sola persona para realizar la tarea, siendo así que era preciso analizar cada expediente de manera individual y proceder al reconocimiento de los estudios asignatura por asignatura. Ante esta situación, la Defensoría realizó nuevas gestiones e insistencias, en las que en particular se invitaba al Vicerrectorado a considerar la posibilidad de mantener durante el mes de agosto un retén de personas que incorporasen el reconocimiento de estudios a los expedientes antes del inicio del período de matrícula. En relación con esa sugerencia, el día 27 de julio se recibió en la Defensoría un correo electrónico remitido por el Jefe del SEGG, en el que literalmente se decía lo siguiente: “Tras barajar diversas alternativas, se acordó proseguir con los trabajos que se están realizando, estando prácticamente ultimados los correspondientes a las titulaciones cuyos estudiantes pueden finalizar sus estudios y solicitar los títulos (Ciencias Ambientales, Ciencias Políticas, Derecho, Educación Social, Trabajo social, Nutrición...). Se hará un envío de información pormenorizada a los estudiantes en el mes de septiembre con objeto de que puedan orientar su matrícula en Octubre de la forma más adecuada posible al estado en el que quedará su expediente, y se proveerá de un punto de información específico para atender a estos estudiantes. *Al día de hoy (...) no hay previstas actuaciones adicionales en materia de recursos humanos*”. El



hecho de que no se reforzara el servicio supuso que, tal y como acredita el informe emitido a nuestra instancia por el Jefe del SEGG el día 18 de septiembre (ya iniciado el proceso de matrícula), “hay 210 expedientes actualizados, quedando otros 250 pendientes de actualizar”. De tal manera que tales estudiantes estaban matriculándose nuevamente a ciegas, pues un año después de haber pasado forzosamente a los estudios de grado, aún no se había inscrito en sus expedientes el reconocimiento de sus estudios previos.

Todo ello provocó, por otra parte, que el problema de la falta de reconocimiento de estudios se uniera a otra serie de complicaciones confluyentes durante el período de matrícula, contribuyendo al bloqueo y al colapso que se ha experimentado con ocasión de dicho proceso y que ha quedado de manifiesto en el apartado anterior.

No parece necesario abundar en más detalles ni consideraciones, pues el problema queda suficientemente expuesto en razón de los antecedentes referidos y los comentarios ya consignados. De lo que se trata es de evitar que este tipo de situaciones vuelvan a repetirse en el futuro. Para lograr este propósito, la Defensoría Universitaria ha observado una actitud extremadamente positiva del Vicerrector de Planificación Docente y Profesorado y del Director General de Política Académica, una vez que percibieron la gravedad del problema (en pleno período de matrícula) y adoptaron una serie de medidas paliativas de la situación. La Defensoría Universitaria espera que este compromiso se confirme mediante actuaciones dirigidas a reordenar completamente el SEGG y resolver los graves problemas de gestión que en el mismo se manifiestan.

### 2.3.- Criterios aplicables a la no renovación de contratos de PDI

La Defensoría tramitó dos expedientes relativos a profesores asociados a tiempo parcial, a quienes no se renovó su contrato, justificando la decisión en una minoración del encargo docente encomendado a su Departamento de adscripción. Los datos recabados con ocasión del expediente revelaron que la decisión del Departamento se encontraba respaldada por argumentos objetivos.



Pero se puso de manifiesto la necesidad de regular esta cuestión de mejor manera, sobre todo de cara a un horizonte en el que es previsible que proliferen los casos de no renovación de contratos, e incluso que se produzcan despidos de PDI laboral.

A efectos de pronunciarse en esta cuestión con mayor conocimiento de causa, la Defensoría realizó un estudio del régimen vigente en otras universidades españolas, dando traslado al Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado y al resto de partes en el expediente de un resumen de los resultados obtenidos. En el expediente se formuló la sugerencia de regular un instrumento para determinar la prelación que haya de seguirse en el caso de que se deba proceder a la no renovación o al despido de profesorado, concretando criterios objetivos que operen como marco de referencia, y se establezca la necesidad de que se motive suficientemente la aplicación de otros criterios diferentes cuando existan razones que lo justifiquen. La resolución de la Defensoría ofrecía un ejemplo de redacción como mera aclaración del sentido de la sugerencia realizada, ya que la determinación de los concretos criterios aplicables es competencia de los órganos ejecutivos de la Universidad, previa la tramitación del correspondiente procedimiento normativo, con implicación de las instancias afectadas (en particular, en su fase de negociación colectiva).

## 2.4.- Conflictos en el CEUPO

Durante el curso académico 2011/12 se han tramitado 8 expedientes relativos al CEUPO. De ellos, 3 se han debido a conflictos interpersonales en los que ha mediado la Defensoría, y que se solventaron satisfactoriamente. Y otros 5 han traído causa de procedimientos de queja, especialmente focalizados en la normativa electoral aplicable a este órgano. Con independencia de la temática concreta de tales asuntos, su volumen y recurrencia revela la existencia de grandes tensiones en el seno del sector de estudiantes. Resulta desaconsejable para la defensa de sus intereses corporativos que esta situación se extienda en el tiempo. Y a la propia Universidad tampoco le aprovecha la situación, pues para mejorar el funcionamiento de los servicios requiere que los representantes del sector colaboren activamente, poniendo sobre aviso de los asuntos o cuestiones requeridos de intervención, y colaborando entre sí para el desempeño de las tareas



que se les confían. La Defensoría ha procurado mediar y contribuir al arreglo de los conflictos siempre que le ha sido posible.

Por otra parte, en cuanto a la normativa electoral del CEUPO, la Defensoría Universitaria sugirió modificar el régimen jurídico del Consejo de Estudiantes para atender y regular expresamente las siguientes cuestiones:

- 1.- La atribución a una autoridad académica de los principales actos electorales –como la convocatoria de las sesiones electorales–, para garantizar su adecuación a Derecho.
- 2.- La presencia de una autoridad académica en los concretos momentos de los procesos electorales en los que se adoptan decisiones con trascendencia externa al propio Consejo –como es el caso de la elección del Delegado General, o de los representantes de estudiantes en las Juntas de Centro–, a fin de que dicha autoridad actúe como fedatario público y agente externo de garantía para el proceso.
- 3.- La articulación de un cauce de reclamación de los acuerdos electorales para su revisión por la propia organización universitaria, evitando la situación actual en la que el Rectorado entiende que los acuerdos electorales dictados por el Consejo de Estudiantes no son susceptibles de recurso alguno.

Se viene ejecutando esta sugerencia desde el punto de vista material, garantizando la presencia de un cargo académico en los procesos electorales del CEUPO, si bien no se ha modificado aún su normativa reguladora.

## 2.5.- Nivel retributivo de responsables de oficina

Otro asunto que conviene reseñar es el que inició un grupo de responsables de oficina que habían promocionado internamente sin que se mejorase el nivel de su puesto de trabajo, a diferencia de lo que sucede cuando quienes promocionan ocupan direcciones de unidad y jefaturas de área. En efecto, tras el análisis del caso la Defensoría Universitaria apreció que se produce una situación discriminatoria en la conformación de la RPT de la Universidad, sección “Observaciones” (pág.192 de 287 en versión correspondiente al ejercicio de 2012), apartado D06, inciso final, que prevé un



incremento en el nivel de adscripción del puesto si el mismo se ocupa por funcionarios del grupo o subgrupo de clasificación profesional superior cuando el empleado que promociona es jefe de unidad o director de área, pero no cuando es responsable de oficina.

Por otra parte, en el mismo asunto se analizó el hecho de que en la RPT los puestos de responsable de oficina tienen reconocido el mismo nivel y complemento específico que los puestos-base, cuando las personas que ocupen dichos puestos se encuentran adscritas al subgrupo A2 (no cuando lo están al grupo C1). En este sentido, el Defensor Universitario consideró que los puestos de responsable de oficina deben tener definidos en la RPT efectos económicos y administrativos superiores a los puestos base, ya sea mediante el reconocimiento de un nivel superior, ya mediante retribuciones complementarias, de acuerdo con los principios básicos de ordenación de la función pública derivados de la Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público (arts.22.2 y 76 EBEP).

Por consiguiente, la Defensoría Universitaria formuló la sugerencia de proceder a la subsanación de esta situación con ocasión de la próxima modificación de la RPT que tenga lugar, previa sustanciación de los trámites oportunos, lo cual supone la necesidad de desarrollar los trámites de negociación colectiva y aprobación por los órganos universitarios competentes (art.37.1 EBEP y art.122.1 de los Estatutos de la Universidad).

## 2.6.- Movilidad académica y pagos de becas

En el curso 2011/2012 se ha experimentado un nuevo incremento de asuntos relativos a la movilidad de los estudiantes. Hay dos tipos principales de problemas.

En primer lugar, nos encontramos con *dificultades sobrevenidas en la ejecución de los contratos académicos*: por inexactitud de la información acerca de las asignaturas disponibles en cada cuatrimestre en los centros de destino, por incompatibilidad de nuestras normas de matrícula con las de los centros de destino (p.ej., posibilidad de matricularse de 66 créditos en dobles titulaciones en tanto que el centro de destino sólo admite 60), por la forma de inscribir los



resultados académicos (dificultando su reconocimiento en el sistema español), etc. Todos estos problemas llevan a los estudiantes a solicitar una gran cantidad de cambios en los contratos académicos, generando un volumen extraordinariamente alto de trabajo para los responsables académicos. La Defensoría considera necesario expresar en primer lugar su reconocimiento a la magnífica labor que los coordinadores académicos vienen haciendo en este campo, demostrando una dedicación y una implicación personales ciertamente admirables. Y al mismo tiempo, invita a reflexionar sobre la situación, que consume grandes esfuerzos a todas las partes (estudiantes, profesores, y responsables académicos) en tareas puramente burocráticas. Convendría articular procesos más ágiles en las tomas de decisiones de este tipo de asuntos.

En segundo lugar, se ha producido un volumen altísimo de reclamaciones en relación con *retrasos en los pagos de las becas de movilidad*. De hecho, además de los estrictamente registrados en la estadística, una vez dictadas las primeras resoluciones en estos asuntos la Defensoría no asignó nuevos números de expediente a otros casos posteriores, limitándose a ofrecer la información disponible como consultas sin gestión, y procediendo al alta de nuevos asuntos tan sólo cuando el caso individual evidenciaba un problema específico en la gestión de ese pago concreto y no un retraso general en el pago de toda una remesa o partida. En el presente curso académico 2012/13 el problema se ha agravado más aún, si bien por causas ajenas a la propia Universidad. En este sentido, en la normativa aplicable durante el curso 2011/12 se estipulaban unos plazos máximos para que la Universidad procediera al pago de las becas. Al no recibir los ingresos del MEC y de la Junta de Andalucía tales pagos se retrasaron, por lo que se frustraron las expectativas de los estudiantes y de sus familias, dando lugar a situaciones extremadamente delicadas desde el punto de vista económico: familias que habían solicitado créditos para financiar la estancia y llegaba su vencimiento sin recibir el pago de la Universidad; estudiantes amenazados de desahucio por impago de sus alquileres en las ciudades de destino, etc. Además de insistir en la obligación de proceder a los pagos cuanto antes, la Defensoría Universitaria sugirió al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales (ahora, de Internacionalización), que en las futuras convocatorias y en los contratos suscritos con los estudiantes en lo sucesivo se aclarase suficientemente que el pago de las becas se supeditaba a la recepción de su cuantía por parte de la Unión europea, del MEC y de la Junta de Andalucía, evitando generar falsas expectativas, y advirtiendo claramente a los



estudiantes el riesgo al que se exponían si, por cualquier motivo (previsible, por otra parte), se producía un retraso en las transferencias a la Universidad para el pago de las ayudas. Esta situación está suponiendo un gravísimo deterioro en los programas de movilidad académica, haciendo desistir a muchas familias de enviar a sus hijos al extranjero, no sólo por la reducción de la cuantía de las becas, sino también por los retrasos en su abono.

## 2.7.- Criterios de evaluación

En materia de evaluación siempre tiene lugar un alto número de intervenciones de la Defensoría Universitaria, que en el curso 2011/12 ascendió hasta los 29 expedientes. El principal tipo de asuntos sobre los que han versado estos casos ha sido la exigencia por parte del profesorado de criterios de evaluación que no se encontraban recogidos en la guía docente: imposición de una calificación mínima en uno de los componentes de la evaluación para poder calcular la media; exigencia de materias o de pruebas no incluidas en la guía; asistencia a un mínimo de clases presenciales no determinadas en la guía; etc. Todos estos asuntos se resolvieron sin necesidad de dictar resoluciones formales, informando a las partes que la evaluación es un proceso en el que se confiere gran discrecionalidad al profesorado, pero siempre dentro de los criterios y pruebas expresados en las guías docentes. Ante estos conflictos se siguieron por tanto los cauces adecuados para revisar las calificaciones en el seno de los Departamentos y Áreas de conocimiento, acomodando la evaluación a lo expresado en las guías.

En cualquier caso, la Defensoría Universitaria remitió un correo electrónico a toda la lista de PDI, durante el proceso de elaboración y presentación de las guías académicas para el curso 2012/13, recordando al profesorado la conveniencia de revisar suficientemente las guías para verificar que incluyen todos los criterios de evaluación que consideren necesario aplicar.

Por otra parte, en los expedientes 048 y 0491112 se analizó la problemática que suscita el control de la asistencia a clase cuando ésta constituye un criterio de evaluación. La Defensoría subrayó que, cuando la asistencia a una actividad académica constituya un criterio de evaluación, se ha de implantar un mecanismo objetivo de control con constancia fehaciente: bien la firma manuscrita



de los estudiantes, bien alguna otra fórmula que permita dejar constancia inequívoca de su asistencia, evitando que se utilicen instrumentos que no permitan su prueba posterior.

En relación con esta materia también cabe citar un asunto en el que la Defensoría Universitaria hubo de recordar que no cabe imponer como criterio de evaluación la superación de cursos, jornadas o congresos de carácter extraacadémico en los que se exija a los estudiantes el pago obligatorio de inscripciones, cuotas, tarifas o precios públicos.

## 2.8.- Postgrados

El curso 2011/12 ha revelado un importante incremento en los asuntos relativos a postgrado. Este hecho refleja claramente el peso creciente que adquiere el postgrado en el conjunto de las enseñanzas universitarias, con una oferta de títulos cada vez más amplia y un progresivo incremento de los estudiantes. Sin embargo, esa eclosión de los estudios de postgrado no se ha visto correspondida con una mejora correlativa de su régimen jurídico, que sigue articulándose con normas obsoletas e insuficientes, en las que no se encuentran respuestas para los conflictos que cada vez más a menudo se plantean en esta área. Por consiguiente, la primera conclusión que cabe extraer del conjunto de asuntos tramitados es la conveniencia de mejorar la regulación de esta materia, precisamente por la importancia que ha llegado a adquirir en el conjunto del quehacer universitario.

En este sentido, es claramente deficitaria la regulación del régimen de evaluación de los estudios de postgrado. Esta cuestión merece actualmente la aprobación de una normativa mucho más minuciosa, que establezca cómo se deben concretar los criterios de evaluación, qué tipos de pruebas pueden articularse, el modo de ordenar las sucesivas convocatorias de evaluación en un mismo curso académico y de qué manera se puede proceder a la revisión de las calificaciones. Todas estas cuestiones gozan de una regulación tradicional en el grado, que ahora debe adaptarse y especificarse en relación con el postgrado, pues la experiencia evidencia la proliferación de problemas relativos a estas cuestiones.





Además de los aspectos referidos, también debe mencionarse una queja relativa a la deficiente calidad en un título propio. El análisis del caso permitió verificar grandes carencias, así como la insuficiencia de los filtros de calidad que hasta entonces se habían articulado en relación con nuestra oferta de títulos propios. La Defensoría sugirió la implantación de criterios equivalentes a los que vienen aplicando otras universidades, ofreciendo un panel de experiencias comparativas. Actualmente se realiza un seguimiento de este asunto.

### 3. OTROS ASUNTOS Y GRADO DE EJECUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS EMITIDAS

Cabe mencionar, en primer lugar, algunas otras sugerencias emitidas durante el curso 2011/12 que ya han sido ejecutadas (no se hace mención en este informe a los conflictos que se resolvieron sin necesidad de emitir resoluciones formales). Así, en la resolución de 30 de enero de 2012 (expedientes 104-1301011, 0231112) se sugirió la articulación de una segunda convocatoria en estudios de postgrado, toda vez que la UPO era una de las dos universidades andaluzas que sólo concedía una convocatoria.

En la resolución de 16 de abril de 2012 "Número de convocatorias de examen en asignaturas extintas" (expedientes 045 y 0711112) se sugirió la modificación del art. 15.1.bis de la Normativa de Régimen Académico, suprimiéndose el inciso "Esta disposición no será de aplicación a las asignaturas extintas", pues se producía una situación claramente discriminatoria respecto de la situación aplicable a las asignaturas en extinción.

También puede mencionarse la resolución de 15 de junio de 2012 (Expte.0401112) "Beneficiarios de ayudas del Servicio de Idiomas": Se sugería que en las convocatorias de ayudas del Servicio de Idiomas no se debía diferenciar formalmente entre estudiantes de Grado y estudiantes de Licenciatura, sino establecer condiciones materialmente iguales para todas las titulaciones en las que resulte preceptivo acreditar un nivel mínimo de idiomas. De este modo, se evitó el trato discriminatorio que impedía a un estudiante de Licenciatura obtener una beca en igualdad de



condiciones con los estudiantes de Grado, toda vez que para obtener el título debía acreditar necesariamente el dominio de lengua extranjera.

Por otra parte, se ha ejecutado parcialmente la sugerencia emitida con ocasión de la tramitación de los expedientes 0140708 y 0130910, relativos a la modificación de los criterios de devolución de precios públicos aplicables a la anulación de matrículas. En el curso académico 2011/12 (expediente 0281112), se ha aplicado tal interpretación, procediéndose a la emisión de una Resolución Rectoral para su aplicación en el supuesto puntual, pero también en posteriores casos que puedan plantearse.

En relación con precios públicos también puede mencionarse la resolución de 5 de septiembre de 2012, sobre “Aplicación de beneficios de MH en titulaciones conjuntas”. En este expediente, al estudiante se le denegó el derecho a la bonificación en matrícula de titulación conjunta por obtención de matrículas de honor en curso anterior, debido a que había obtenido esa calificación en un Grado, y el curso inmediato siguiente no podía cursar asignaturas de ese mismo Grado porque la secuenciación temporal del aprendizaje establecida para el grado conjunto que cursaba sólo contemplaba asignaturas del otro Grado. Desde la implantación de los grados la exención de precios públicos se aplica estrictamente al concreto grado en que se haya obtenido la matrícula de honor. En la resolución indicada se sugiere la modificación del art. 28.3.b) 1) para prever el supuesto de aplicación de este beneficio a los dobles Grados. Se ejecuta la sugerencia de aplicar el beneficio en la siguiente matrícula del mismo Grado (aunque no fuera en el curso inmediato siguiente, sino en otro sucesivo), aunque no se ha ejecutado aún la modificación del precepto para evitar que el problema vuelva a repetirse.

Por otra parte, en cuanto a resoluciones pendientes de ejecutar o que revelan problemas recurrentes, puede destacarse que el pasado curso académico volvió a producirse un defecto en la notificación de los premios al rendimiento académico, toda vez que no se llegó a notificar a estudiantes que acabaron conociendo la concesión del premio por otros medios y una vez realizados los actos públicos de entrega, con grave deterioro de su significado honorífico. En virtud de la intervención de la Defensoría, se ha acordado proceder a la entrega pública del premio en su



próxima edición. Es preciso insistir en que se proceda a la notificación personal de la concesión de estos premios, para evitar que vuelvan a producirse los mismos problemas.

Para concluir con las sugerencias del curso 2011/12, conviene recordar la que se formuló en la resolución de 15 de noviembre de 2012, sobre "Traslado de expedientes". Se produce un mal funcionamiento por resolverse las solicitudes de traslado una vez cerrados los plazos de matrícula tanto en la UPO como en la universidad de origen, por lo que se sugiere establecer un plazo de solicitud en fechas más adecuadas y modificar el plan de ajuste para que durante el mes de agosto estén operativos los servicios relacionados con la gestión académica, así como reforzar los efectivos adscritos al servicio en fechas críticas, para agilizar la tramitación de expedientes.

En cuanto a sugerencias de cursos anteriores que siguen pendientes de ejecución, pueden destacarse las siguientes:

- La aprobación de un Protocolo de gestión de riesgos psico-sociales.
- La aprobación de una normativa específica para la evaluación de los estudios de Grado.
- La implantación de la inspección de servicios o algún mecanismo de control de asistencia del profesorado a clase.
- La articulación de un procedimiento electrónico de convocatorias de examen, mediante formularios en línea a disposición de los profesores, evitando el poco eficiente sistema actual de presentación de la convocatoria en Conserjería y su posterior publicación en tabloneros de anuncios presenciales. Este sistema también debería permitir la depuración de las omisiones de convocatoria, que por desgracia se dan con más frecuencia de la deseable.

#### 4. 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 comunes de las defensorías universitarias, y colabora en la organización de un Encuentro anual donde se debaten temas comunes y se intercambian experiencias (pueden conocerse sus actividades en <http://www.cedu.es>). El Defensor Universitario de la UPO viene participando activamente en todas las actividades de la CEDU.

En particular, coordinó una mesa de trabajo en el Encuentro Estatal celebrado en la Universidad de Almería sobre el tema: “La Defensoría Universitaria como órgano necesario, tanto más en tiempos de crisis y de cambios”, cuyos debates tuvieron como respaldo un extenso documento de trabajo (accesible en la URL indicada), en el que se analizan las tareas confiadas a las Defensorías Universitarias y se analizan sus presupuestos y su dotación de personal. En las conclusiones de la mesa de trabajo, aprobadas unánimemente por el plenario de la CEDU, se insiste en el carácter irremplazable de esta figura y su utilidad específica en el ámbito universitario. Se insiste en la idea de que las funciones de la Defensoría resultan particularmente útiles en tiempos de crisis, por cuanto que contribuyen a evitar el deterioro de los derechos de la comunidad universitaria; y en tiempos de cambios, toda vez que la propia naturaleza de la Defensoría la erigen en un instrumento idóneo para transformar las amenazas en oportunidades y afrontar los cambios necesarios para superar los conflictos. En el mismo documento se destaca además el bajo coste que representa su funcionamiento: en efecto, el coste medio de los expedientes en las defensorías universitarias es muy reducido, y claramente inferior al que ofrecen otras instituciones análogas: en efecto, tomando en consideración el promedio de coste por expediente, las defensorías universitarias son 10 veces más económicas que el Defensor del Pueblo y casi 20 veces más económicas que las Defensorías del Pueblo autonómicas.

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



Es asimismo de significar que las defensorías universitarias andaluzas han estrechado sus lazos durante el curso 2011/12, celebrando dos fructíferas reuniones (en las Universidades de Córdoba y Málaga) en las que han compartido experiencias y buenas prácticas en temas de interés común. Es un foro adecuado en el que sustanciar el estudio de cuestiones específicas de las universidades andaluzas, que atañen a varias de ellas o a las universidades y a la Junta de Andalucía, y en cuyos asuntos se solicita por los afectados la intervención de las defensorías: es el caso del sistema de acceso a la universidad (tanto en grados como en postgrados), en el que a veces se plantean cuestiones derivadas de acuerdos de la Universidad que son simple aplicación de medidas previamente adoptadas por la Administración Autonómica; o también, de conflictos con el profesorado en el marco del campus andaluz virtual, toda vez que el estudiante de una Universidad ante cuya Defensoría se plantea la queja, está siendo evaluado por el profesorado de otra Universidad sobre la que dicha Defensoría carece de jurisdicción.

## CONCLUSIÓN

Como recapitulación de todo lo dicho, pueden exponerse algunas breves consideraciones de carácter general.

Durante el curso académico 2011/12 se ha percibido una evolución favorable en ciertos asuntos y desfavorable en otros. En relación con los aspectos que presentan mejoría, se observa un claro descenso de los conflictos relativos al desempeño docente. Es también digna de mención la colaboración y actitud proactiva demostrada por el Vicerrectorado de Estudiantes, Deporte y Medio Ambiente, así como por el Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado, en orden a la resolución de problemas. Esto ha permitido solventar gran cantidad de conflictos de manera rápida y eficaz, sin necesidad de dictar resoluciones formales por parte de la Defensoría, y atendiendo materialmente las necesidades de la comunidad universitaria.

En cuanto a los aspectos negativos, es evidente que la crisis económica ha conducido a un deterioro de los servicios universitarios que se ha hecho especialmente notorio en los programas de becas y ayudas. En algunos casos se han vivido situaciones dramáticas por estudiantes que



necesitaban el ingreso correspondiente a becas de movilidad, soportando dificultades para costear su mantenimiento mientras se encontraban en el extranjero. La Universidad debe ser especialmente sensible con el pago de estas cantidades, y la situación invita a la firma de acuerdos e iniciativas conjuntas por parte de todas las instancias implicadas (Ministerio de Educación, Junta de Andalucía y Universidades), de manera que los estudiantes reciban sus becas puntualmente al inicio de la estancia, y no meses después de haberla iniciado, o incluso una vez que ya están de vuelta.

En cuanto a consideraciones generales, esta Defensoría desea trasladar al Consejo de Dirección la conveniencia de reflexionar profundamente sobre una serie de aspectos estrechamente relacionados:

1. La organización del Servicio de Estudiantes y Gestión del Grado, de manera que sea capaz de asumir y gestionar la enorme carga de trabajo que se le encomienda. Es preciso analizar, reconsiderar y rediseñar los flujos y cargas de trabajo, los tiempos en que se realiza cada actuación para ordenar su adecuada secuenciación evitando en lo posible su confluencia en un mismo segmento temporal, la adecuada dotación y cualificación de los efectivos, etc.
2. La articulación del plan de ajuste y, concretamente, por lo que se refiere al cierre total de instalaciones en el mes de agosto, especialmente en las tareas confiadas al SEGG, para cuya puesta al día puede ser esencial mantener la actividad en el mes de agosto (análisis y resolución de los traslados de expedientes, preparación de la expedición de títulos, inscripción de calificaciones de los programas de movilidad, etc.). Convendría organizar el conjunto del personal de la Universidad de manera que se refuerce ese servicio los meses de julio, agosto, septiembre y octubre.
3. El avance en la implantación de soluciones de administración electrónica, mediante el rediseño funcional de los procedimientos y el impulso de todos sus trámites por medios electrónicos, ganando en celeridad y eficacia, lo que puede contribuir a solventar algunos de los problemas de gestión que tenemos planteados.



Los conflictos y problemas de funcionamiento pueden convertirse en un obstáculo y una rémora, pero también constituyen grandes oportunidades que, adecuadamente gestionadas, permiten crecer y mejorar. La percepción que se ha podido obtener por la Defensoría Universitaria en los expedientes tramitados en el curso 2011/12 es que la Universidad Pablo de Olavide ha iniciado una etapa muy resolutive en la que se apuesta decididamente por encarar los problemas e intentar articular soluciones, dentro de las grandes limitaciones que nos vienen impuestas por las circunstancias contextuales.

Son enormes los sacrificios que se vienen exigiendo al sistema universitario en los dos últimos ejercicios, y mayores aún se vaticinan los que nos esperan. Sin embargo, ello no está conduciendo a una desmotivación del personal de la Universidad (PDI y PAS), ni de sus órganos de Gobierno. A pesar de la sobrecarga de trabajo que vienen soportando los servicios administrativos (por el incremento de procesos y la reducción de efectivos), la conducta demostrada en momentos especialmente duros (como el proceso de matrícula) ha sido ejemplar. En esa misma línea, la Defensoría Universitaria no puede dejar de destacar, en particular, el alto grado de implicación que demuestran los equipos directivos de los centros y departamentos, que con una evidente escasez de medios llevan adelante las numerosas, delicadas y complejas tareas que se les encomiendan, con una dedicación que sobrepasa considerablemente el estricto cumplimiento del deber, para convertirse en una prueba de compromiso y sentido de responsabilidad.

Para concluir, no puedo dejar de indicar que, para la adecuada gestión de la Defensoría Universitaria, resulta esencial el trabajo de Rosalía Cansino Cadenas, sin cuya dedicación, sensatez y compromiso personal sería sencillamente imposible realizar nuestra labor.

Sevilla, 22 de febrero de 2013.