

# INFORME DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO



27/02/2012

Curso académico  
2010/11

Presentado al Claustro Universitario  
de 5 de marzo de 2012



# ÍNDICE

## PRESENTACIÓN

### 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 que evidencian mal funcionamiento
- 1.6. Modo de terminación de los expedientes y grado de ejecución de las sugerencias emitidas

### 2. ALGUNOS ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

- 2.1. Normativa de evaluación en los grados
- 2.2. Matriculación de estudiantes a tiempo parcial
- 2.3. Situación del Área de Gestión Académica
- 2.4. Postgrado
- 2.5. Títulos de doctorado

### 3. SUGERENCIAS ACEPTADAS Y PENDIENTES DE EJECUTAR

### 4. OTRAS ACTUACIONES

### 5. RECAPITULACIÓN GENERAL DEL MANDATO 2007/2011



## PRESENTACIÓN

Este informe anual es el cuarto que presenta la Defensoría Universitaria al Claustro. Aunque la tradición ha querido que el informe de la Defensoría se presente en una sesión del Claustro inmediatamente anterior a la expiración del año natural, en esta ocasión el calendario electoral ha demorado el trámite dos meses. No parece que este retraso afecte al sentido que adquiere esta actuación, y tampoco parece influir significativamente en la secuencia temporal idónea para su celebración, que debe tener lugar con la suficiente inmediatez al curso académico correspondiente para que la exposición no constituya un mero relato histórico, pero también con la necesaria perspectiva para que concluya la tramitación de todos los expedientes abiertos durante el curso.

Confluyen en el presente informe dos circunstancias que lo diferencian de los anteriores. El primer elemento novedoso viene dado por la nueva composición del Claustro Universitario, recientemente elegido y distinto del que conoció los informes anteriores. Quizá por ello sea oportuno recordar que, de acuerdo con lo que se convino en la primera rendición de cuentas, correspondiente al curso 2007/08, en este informe se exponen datos estadísticos generales y se lleva a cabo una aproximación general a los asuntos, sin entrar en el análisis específico de cada expediente o en pormenores de los casos concretos. No obstante, se incluye un apartado relativo a asuntos especialmente significativos, ya sea por el número de expedientes tramitados sobre esa materia, ya porque la naturaleza del asunto le confiere un interés más general.

Por otra parte, este informe constituye el último del mandato que se inició el 5 de diciembre de 2007, con la elección de la persona titular de la Defensoría Universitaria, y representa por tanto una ocasión propicia para hacer balance de la evolución de los conflictos y valorar globalmente el acervo reunido durante este período de tiempo.

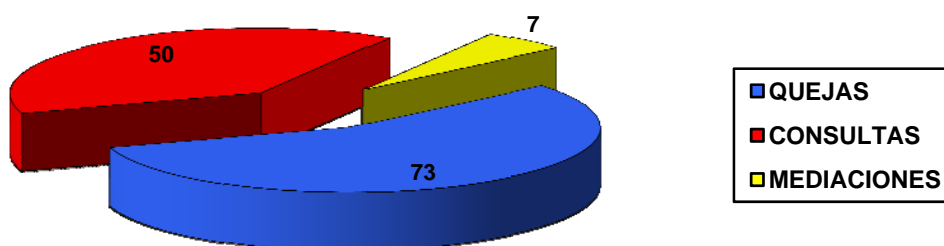
Eduardo Gamero Casado,  
Defensor Universitario.

## 1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

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

Durante el curso académico 2010/2011 se tramitaron un total de 130 expedientes: de los cuales, 50 mediante el procedimiento de consulta con gestión (38,46 % del total), 73 por el procedimiento de queja (56,15 % del total), y 7 con carácter de mediación (5,39 % del total).

ACTUACIONES POR TIPO

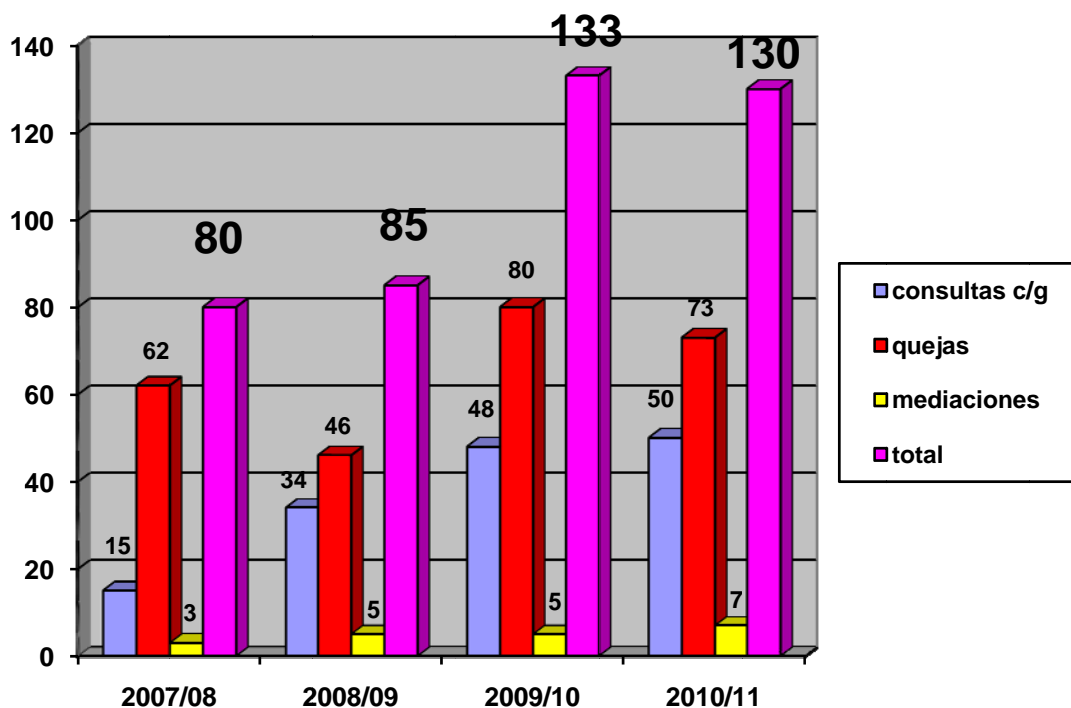


Como ya se ha indicado en informes anteriores, estos datos estadísticos hacen referencia a asuntos tramitados formalmente con un número de expediente específico, y no incluyen las tareas de información y asesoramiento que la Defensoría Universitaria lleva a cabo de manera ordinaria atendiendo consultas telefónicas o presenciales que pueden resolverse con alguna pequeña gestión por parte de la Oficina. Normalmente, se procura atender la consulta directamente en la medida que lo permiten nuestros medios, orientando al interesado acerca del modo de ejercer sus derechos; y en caso contrario, se le remite al servicio competente para atender su petición. Por ejemplo, con ocasión de la implantación de los grados en el curso 2010/11 atendieron por la oficina innumerables consultas de estudiantes que debían pasar forzosamente de Licenciatura a Grado y querían confirmar



si era lícito cancelar su expediente de Licenciatura, reclamar una convocatoria extraordinaria de diciembre, etc. La atención y respuesta individualizada a todos estos asuntos no se contabiliza en el registro de expedientes, inscribiéndose formalmente como consulta únicamente aquellos asuntos que exigen la realización de gestiones más intensas por parte de la Oficina.

Si comparamos estos datos con las estadísticas de los cursos anteriores, concluimos que la proporción continúa siendo la misma: los expedientes más tramitados por la oficina son los de queja, seguidos de las consultas con gestión y, por último, las mediaciones. Durante el curso 2010/11 ha descendido ligeramente el número de quejas y ha ascendido también moderadamente el de mediaciones y consultas con gestión.



Se observa en el gráfico cómo con el transcurso del tiempo la oficina ha ido aumentando el número de expedientes tramitados desde su implantación, siendo los dos últimos cursos académicos similares en cuanto al número de expedientes tramitados. El curso 2009/10 supuso un claro incremento respecto del curso anterior. En el informe de la Defensoría correspondiente a ese curso académico –pág.5– se apuntaron dos posibles causas para ese repunte: la implantación masiva de los Grados que tuvo lugar ese curso, dando lugar a numerosos expedientes relacionados con disfunciones derivadas de su



puesta en marcha; y las medidas de austeridad asociadas a la gestión de la crisis económica, que han incrementado las cargas de trabajo y han afectado a la calidad de los servicios.

La consolidación del volumen total de expedientes en el curso 2010/11 obedece a este segundo motivo. No se han presentado quejas como las que se suscitaron en el curso 2009/10 relativas a la inexistencia de guías académicas en muchas asignaturas, a deficiencias y críticas en la conformación de los horarios de clase o en la gestión de espacios, a solapamientos de materias entre asignaturas diferentes de las nuevas titulaciones, o a temarios excesivamente extensos en relación con la carga docente. Ello apunta a la depuración de tales problemas. Sin embargo, se han incrementado las quejas relativas a los servicios universitarios y se han suscitado quejas relacionadas con la implantación de los Grados que obedecen a razones nuevas y distintas de las anteriores, como se verá en su lugar.

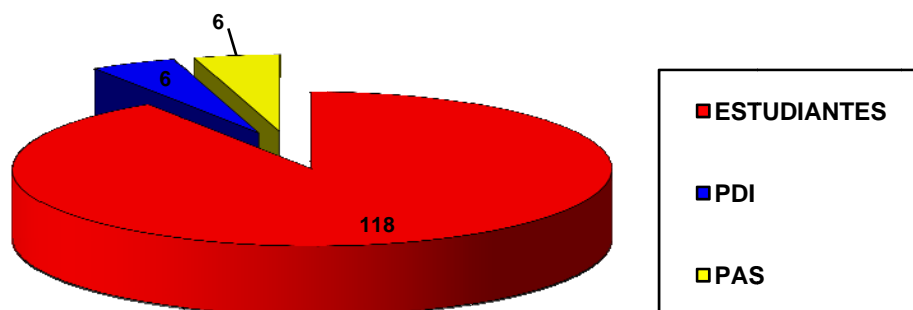
Por otra parte, se ha incrementado ligeramente el número de mediaciones realizadas por la oficina en el marco de ese concreto procedimiento de resolución de conflictos. Convendría seguir potenciando esta modalidad de intervención de la Defensoría Universitaria, debido al alto porcentaje de éxito que muestran estos procedimientos y al elevado grado de satisfacción que declaran las partes a su conclusión.

## 1.2. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria

El colectivo de estudiantes continúa siendo el sector que mayor número de asuntos plantea: 118, lo que supone un 90,76% del total. El personal docente e investigador promovió la iniciación de 6 expedientes, que equivalen a un 4,62% del total. El personal de administración y servicios ha iniciado también 6 expedientes en el curso 2010/11, lo que representa otro 4,62% de los expedientes tramitados.

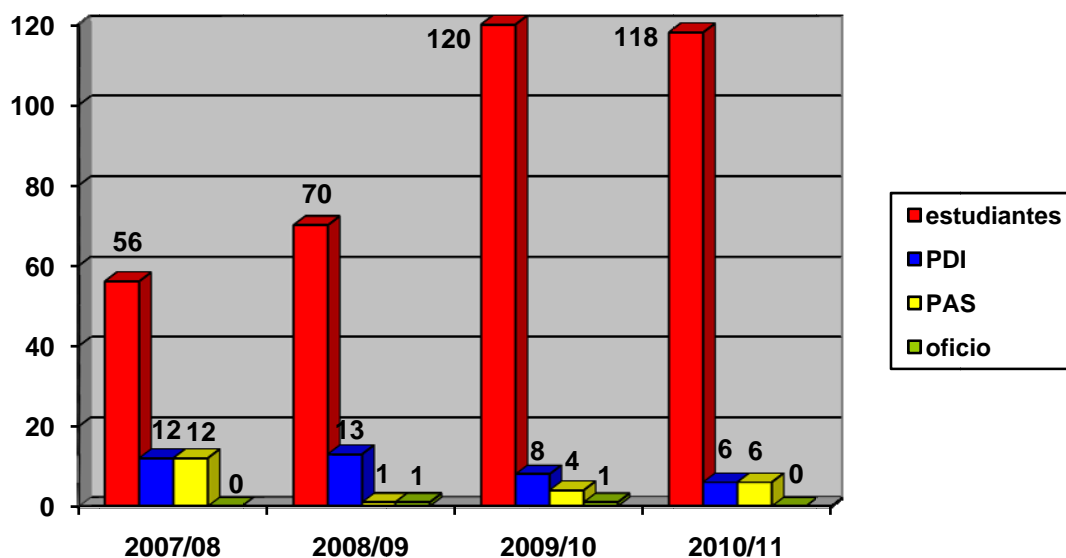


EXPEDIENTES POR SECTORES



Comparando estas cifras con las correspondientes a los cursos anteriores, se observa un descenso en el número de expedientes iniciados por el PDI, que se vuelve a reducir este último curso académico, de 8 a 6; un leve descenso en el número de expedientes iniciados por los estudiantes, que han pasado de 120 a 118; así como un ligero ascenso en los expedientes iniciados por el PAS, de 4 a 6.

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

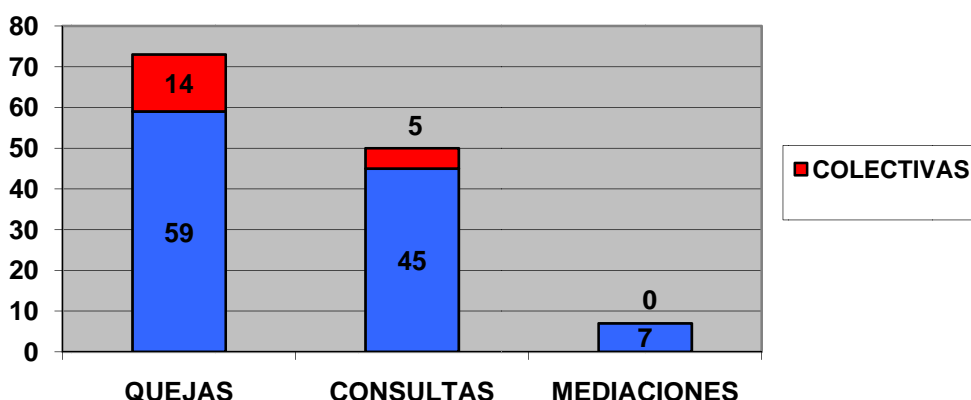




### 1.3. Modos y canales de iniciación de los expedientes

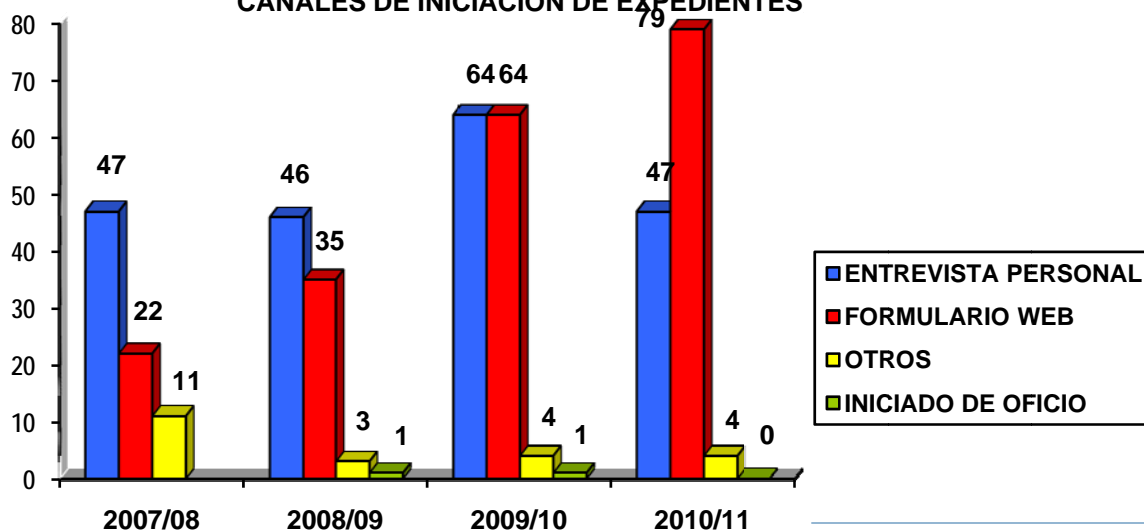
De los 130 asuntos formalmente registrados, 19 fueron planteados de manera colectiva (es decir, de forma simultánea por varias personas a la vez): 5 iniciaciones colectivas tuvieron lugar en los procedimientos de consulta con gestión y 14 en los procedimientos de queja. Los restantes procedimientos se iniciaron de manera individual.

**INICIACIONES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS**



El modo de iniciación de expedientes más usual durante el curso académico 2010/11 ha sido mediante presentación electrónica del formulario disponible en [www.upo.es/du](http://www.upo.es/du) o a través de correo electrónico (79), representando un 60,77% del total de expedientes tramitados. Mediante entrevista personal o entrega presencial de escrito en la oficina de la Defensoría Universitaria se han iniciado 47 expedientes, lo que supone un 36,15%. Y finalmente, 4 expedientes se iniciaron por entrega de escritos en el Registro General de la Universidad o de otros organismos oficiales, lo que supone un 3,08 % del total.

**CANALES DE INICIACIÓN DE EXPEDIENTES**





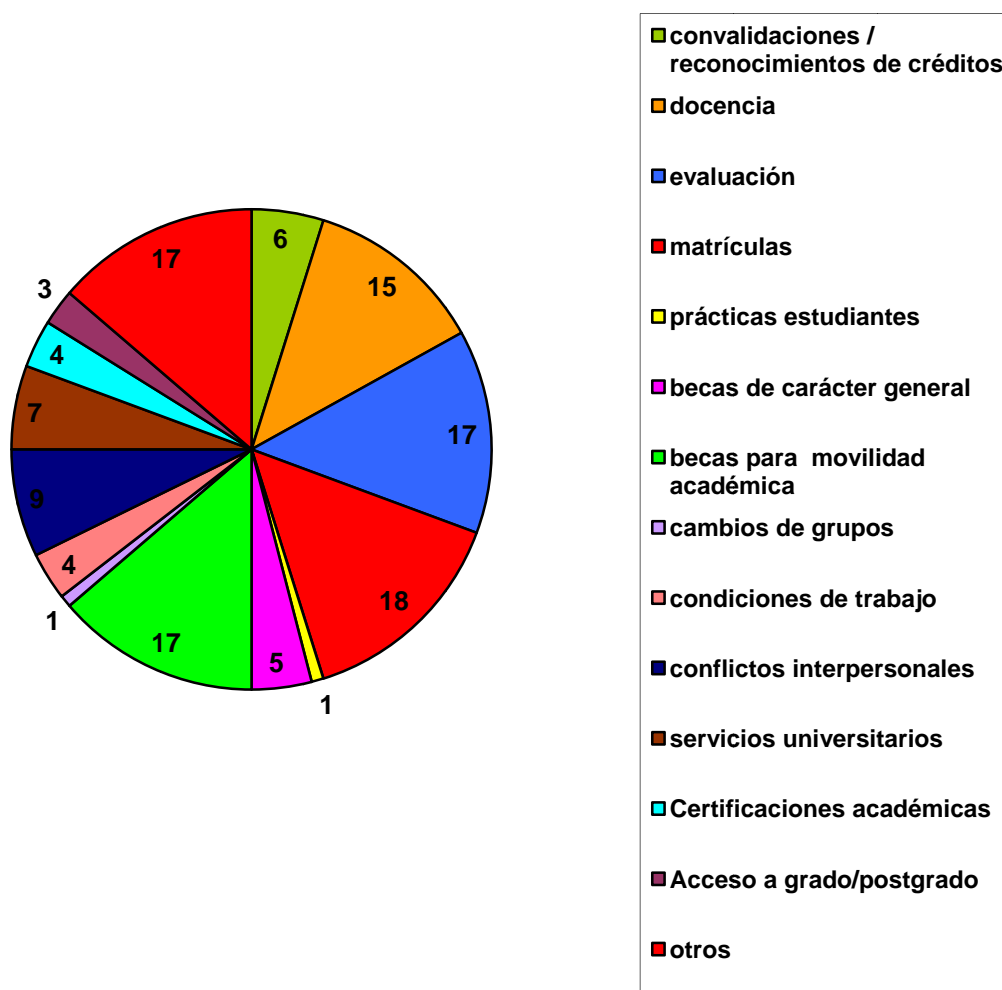


En el curso académico 2010/11, se observa un descenso en el modo de iniciación de expedientes mediante entrevista personal (36,15%), respecto al curso académico 2009/10 (48,12%). Sin embargo, la vía de presentación a través de medios telemáticos ha ido aumentando, de manera progresiva, desde el curso 2007/08, hasta llegar, en el curso 2010/11, a ser la más utilizada (60,77%).

#### 1.4. Temática de los expedientes

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

TEMÁTICA EXPEDIENTES CURSO 2010-2011





El mayor número de asuntos tramitados, al igual que en el curso académico 2009/10, se refiere a problemas relacionados con el otorgamiento o el disfrute de becas (22), o con el proceso de matrícula (18), con la evaluación y calificación de estudiantes (17) y con la docencia del profesorado (15). Estos son los temas más recurrentes en los que la comunidad universitaria solicita la intervención de la Defensoría Universitaria.

Conviene destacar en primer término el claro descenso que se percibe en los asuntos relativos a convalidaciones y reconocimiento de créditos, que han reducido muy significativamente su número desde el curso académico anterior (de 16 a 6), lo que revela una clara mejoría en la gestión de tales expedientes por parte de la Unidad de Centros.

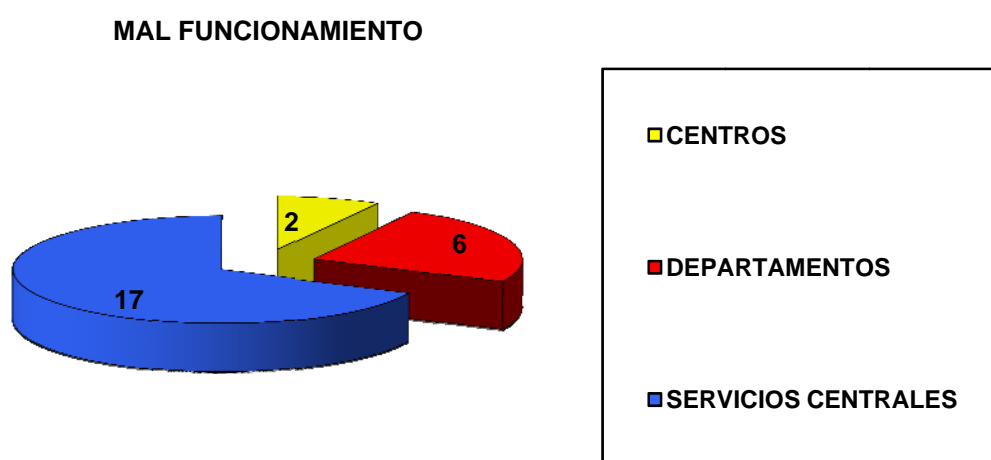
Respecto a los asuntos de becas podemos hacer una diferenciación: 5 expedientes fueron relativos a becas de carácter general (en los que las competencias de la Universidad son poco relevantes), y 17 referentes a becas de movilidad académica, en los que por el contrario se suscitaron problemas derivados de la propia gestión. Sin embargo, en anterior el curso 2009/10, de los 17 expedientes sobre becas, 13 fueron relativos a becas de carácter general, y los 4 restantes sobre becas de movilidad académica. Esta progresión revela un importante incremento de los asuntos relativos a competencias propias. La temática de estos expedientes versó principalmente sobre retrasos en los pagos de las becas y en problemas derivados de la modificación de los contratos académicos y el reconocimiento de los estudios cursados en los centros de destino.

Por lo que se refiere a los asuntos relacionados con el proceso de matrícula y con la evaluación de estudiantes, se consignan comentarios específicos más adelante –§ 2 de este informe–. En relación con la docencia del profesorado, los expedientes tramitados han tenido que ver con diferentes aspectos relativos a su desempeño: inicio del período lectivo sin profesorado asignado, alteración de los horarios de clase, ausencias (a exámenes, a tutorías), etc.

Y en cuanto a los expedientes relativos a conflictos interpersonales y condiciones de trabajo, su número durante el curso académico 2010/11 ha sido similar al tramitado el curso anterior: en ambos casos, 9 y 4 respectivamente.

## 1.5. Quejas que evidencian mal funcionamiento

De los 73 expedientes tramitados como queja, en 25 de ellos se ha detectado un mal funcionamiento por parte de los órganos o servicios de la Universidad, lo que supone un 34,25%. Este porcentaje ha disminuido respecto al curso académico 2009/10, en el que de los 80 expedientes de queja tramitados, 33 evidenciaron un mal funcionamiento, ascendiendo el porcentaje a 41,25%.

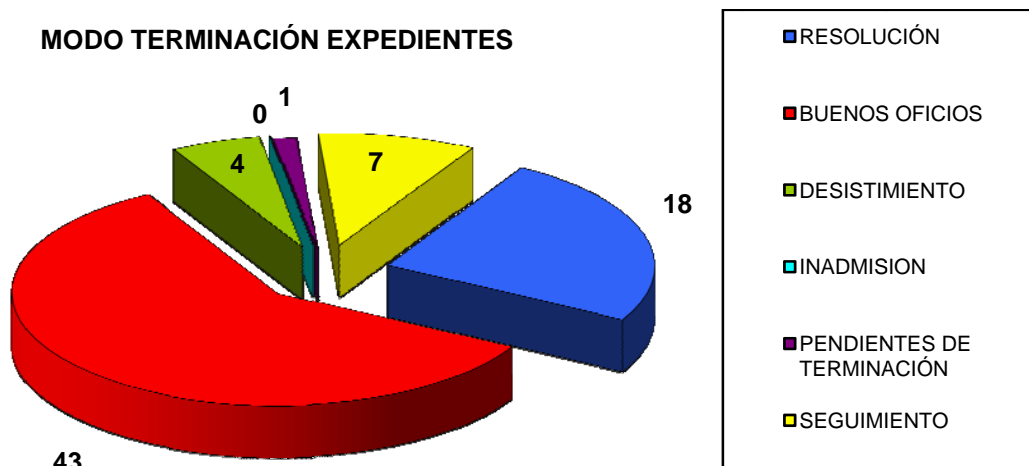


De estos 25 expedientes, en 2 de ellos el mal funcionamiento se ha concretado en los Centros, y en otros 6 se ha tratado de disfunciones achacadas a Departamentos, pero en ningún caso el número de asuntos relativos a un mismo órgano administrativo ha sido significativo o recurrente a efectos de extraer conclusiones generales.

Respecto a los servicios y órganos centrales, se han tramitado 17 expedientes en los que se ha señalado un mal funcionamiento, siendo relevante el dato que 7 de ellos recaen sobre el Área de Gestión Académica. Cabe destacar, por otra parte, que dos de los expedientes son referentes a estudios de postgrado, área sobre la que se volverá más adelante. El resto de expedientes afecta a órganos universitarios heterogéneos, sin que los datos disponibles permitan inferir conclusiones generales.

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

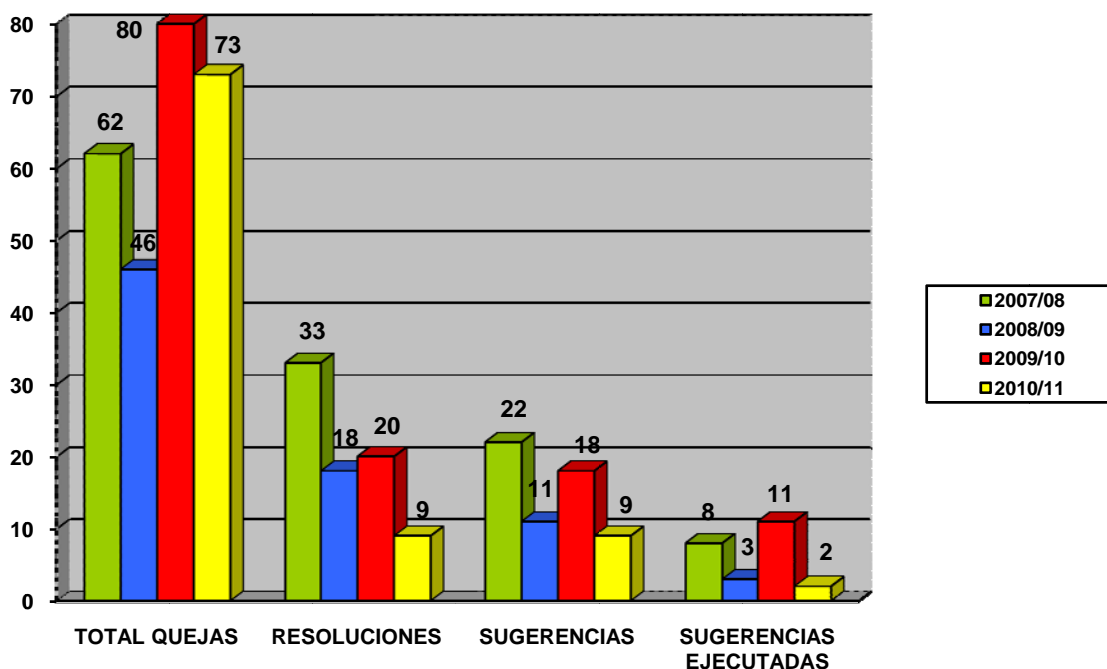
Los expedientes de consulta con gestión terminan en todo caso sin resolución formal, mediante buenos oficios y explicaciones a los interesados. De los 73 expedientes de queja tramitados, 18 terminaron mediante resolución formal (el 24,66% del total), 43 mediante buenos oficios y explicaciones verbales a los interesados (57,53% del total), en 4 de ellos se produjo desistimiento (5,48% del total). Un asunto está pendiente de terminación. El resto de expedientes de queja (7), a pesar de que en ellos se detectó un mal funcionamiento, no dieron lugar a resoluciones formales, consistiendo la intervención de la Defensoría en la remisión de información al interesado para el ejercicio de sus derechos, y realizando un seguimiento del expediente para comprobar que el órgano o servicio competente resolvía la situación de manera satisfactoria.



En cuanto al contenido de las resoluciones, debe notarse que en las 9 emitidas se formularon sugerencias, todas las cuales han sido aceptadas por los órganos o servicios universitarios destinatarios de las mismas. De estas 9 resoluciones, 1 ha sido ejecutada y 1 se encuentra parcialmente ejecutada (pues contenía varias sugerencias). Tres de las sugerencias proponían modificaciones normativas, y una de ellas la aprobación de una nueva norma, pero ninguna de estas actuaciones normativas se ha ejecutado todavía por el órgano de gobierno competente; no obstante, en dos de los asuntos anteriores se



resolvieron materialmente todos los problemas suscitados de conformidad con las correspondientes sugerencias.



## 2. ALGUNOS ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

### 2.1. Normativa de evaluación en los grados

La implantación de los grados sigue suponiendo un gran esfuerzo para toda la comunidad universitaria. La Defensoría Universitaria ha venido conociendo de las dificultades y disfunciones que se vienen produciendo en el proceso desde su inicio. La evolución de la conflictividad en la materia ha sido muy favorable, y sobre todo, se ha reducido su complejidad, pues en un principio se suscitaron problemas de carácter global o estructural, en tanto que posteriormente, y sobre todo el pasado curso académico, los asuntos se centran en circunstancias específicas de concretas asignaturas o en problemas puntuales que no adquieren gran dimensión.



En cualquier caso, uno de los aspectos que sigue encontrándose requerido de atención es la aprobación de una normativa específica de evaluación en los grados. Ya en el curso 2009/10 la Defensoría Universitaria sugirió en dos expedientes la aprobación de una normativa específica que regulase la evaluación en los grados, dada la especificidad de la materia, y en el curso 2010/11 se reiteró esta sugerencia en otro expediente más. Se confeccionó un proyecto por parte del Vicerrectorado de Docencia, que estuvo próximo a aprobarse, pero que finalmente decayó. Es llamativo comprobar que, a día de hoy, sigue sin aprobarse una normativa específica de evaluación en los estudios de grado, a pesar de que estos estudios se han implantado ya hasta el tercer curso de cada titulación.

Como se ha dicho, la evaluación de estas enseñanzas adquiere un carácter específico que impide aplicarles sin más la normativa clásica de régimen académico. La existencia de una multiplicidad de pruebas y criterios de evaluación reclama que se regulen las incidencias que pudieran presentarse con ocasión del proceso. Por ejemplo, qué circunstancias constituyen un motivo justificado para no participar en una determinada prueba (la enfermedad o alguna otra), cómo han de acreditarse tales circunstancias, y las consecuencias que ello deriva sobre el régimen de evaluación: reprogramación de la prueba, reajuste de los porcentajes de evaluación, etc.

La percepción que ha podido adquirir la Defensoría Universitaria es que los problemas que se vienen suscitando en relación con la evaluación en los grados se están resolviendo por la buena disposición y el voluntarismo del profesorado, dada la ausencia de un marco normativo de aplicación. Así, a pesar de que no lo disponga expresamente ninguna reglamentación, el profesorado viene mostrándose sensible a la imposibilidad de concurrir a determinadas pruebas de evaluación (seminarios, EPDs, etc.) por enfermedad o alguna otra causa justificada, y reprogramar al estudiante afectado la celebración de dicha prueba. Pero nada permite asegurar que esta actitud se mantenga en el futuro, habida cuenta del incremento del número de estudiantes y la progresiva complejidad que va suponiendo la gestión singularizada de sus asuntos a medida que se incrementan los cursos en los que se ha implantado del grado.



Además de esto, en el presente curso académico se encuentran en tramitación varios expedientes en los que la asistencia a clase constituye un criterio de evaluación y difieren las afirmaciones de las partes. En estos expedientes no se verificó la asistencia mediante control de firmas, sino pasando lista, difiriendo después las versiones de cada una de las partes. Parece que el mecanismo de control de asistencia debería también regularse en la normativa de evaluación de los grados.

## 2.2 Matriculación de estudiantes a tiempo parcial

En el curso académico 2010/11 se tramitaron 18 expedientes relativos al proceso de matrícula, 9 de los cuales fueron promovidos por estudiantes a tiempo parcial de segundo curso a quienes se les obligaba a matricularse de la totalidad de las asignaturas pendientes de primero, por lo que los horarios resultantes no eran compatibles con su actividad laboral. Esta situación suponía una contradicción puesto que la normativa estatal de aplicación determina que este perfil de estudiantes debe tener horarios académicos compatibles, pero la normativa de permanencia de la Universidad les obligaba a matricularse de todas las asignaturas pendientes.

Los problemas singulares fueron resueltos caso a caso, siendo contactados los estudiantes por el Área de Gestión Académica a instancias de la Defensoría, y siendo citados individualizadamente para gestionar su matrícula. A los 9 casos expuestos se añadieron posteriormente muchos otros que no llegaron a registrarse formalmente por la oficina de la Defensoría como expedientes.

Una vez resueltos los casos específicos la Defensoría Universitaria emitió la sugerencia de que se modificara la normativa de permanencia para evitar que estos problemas se reproduzcan en el futuro. A día de hoy esta sugerencia sigue sin ejecutarse.

## 2.3.- Situación del Área de Gestión Académica

A la Defensoría Universitaria le consta sobradamente la excepcional dedicación y profesionalidad de quienes integran el Área de Gestión Académica. Pero los expedientes



tramitados en el curso académico 2010/11 evidencian el colapso que ha alcanzado este servicio universitario, especialmente a lo largo de los meses de septiembre y octubre, en razón del extraordinario volumen de trabajo que acumula en esas fechas.

En efecto, en períodos temporales muy cortos confluyen sobre esta área tareas muy distintas que suponen una enorme carga de trabajo. En cursos anteriores, aunque era inevitable que se produjese un deterioro de la calidad del servicio, la dedicación del personal permitía ir solventando los problemas en plazos razonables de tiempo. Sin embargo, en el curso 2010/11 la situación ha llegado a tal extremo que ya resulta inviable despachar los conflictos en tiempos adecuados de respuesta. Algunos de los problemas que se suscitaron en septiembre de 2011 siguen sin estar resueltos a día de hoy.

La Defensoría Universitaria tiene el mejor concepto de los efectivos asignados a esa área, pero no puede dejar de consignar la necesidad de que el Consejo de Dirección analice detenidamente su situación y articule las medidas oportunas para revertirla. Esta oficina ha emitido algunas sugerencias al respecto, entre las que se cuenta la conveniencia de reconsiderar la decisión de que dicha área permanezca inactiva durante el mes de agosto, o la adopción de determinaciones de carácter organizativo que permitan el refuerzo de personal en momentos críticos.

## 2.4. Postgrado

A lo largo del curso académico 2011/12 se presentaron cinco quejas por parte de estudiantes de postgrado que solicitaban la articulación de una segunda evaluación. Habían sido suspendidos, en ocasiones por haber faltado a un solo módulo por razón de enfermedad, con lo cual ya no podían reunir el mínimo de asistencia en dicho módulo, que les era evaluado negativamente, y eso, a su vez, les impedía ya presentar los trabajos de fin de máster. También se suscitó el caso de estudiantes que suspendieron la evaluación del trabajo fin de máster y solicitaron su recuperación en una segunda evaluación, que les fue denegada.





El régimen jurídico articulado en la UPO en relación con estos estudios se contiene sustancialmente en la Normativa sobre Estudios Oficiales de Postgrado, aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de abril de 2009. En su artículo 5.1 se establece una convocatoria anual única para evaluar estos estudios. La Defensoría Universitaria tuvo ocasión de expresar al Vicerrectorado de Postgrado las dificultades que este régimen entraña. Los estudios realizados por la Defensoría Universitaria revelaron que la Universidad Pablo de Olavide era la única de toda Andalucía –salvo Cádiz– que reducía a una las convocatorias en estudios de postgrado: todas las demás universidades reconocían dos convocatorias por curso académico. Por lo demás, conviene destacar una peculiar característica de estos estudios: su carácter efímero o coyuntural, pues la impartición efectiva del título en cursos sucesivos se encuentra fuertemente condicionada por la consecución del mínimo de estudiantes o de la financiación necesaria para garantizar su viabilidad económica, lo cual supone que, de no superar la única evaluación existente, los estudiantes se exponen a no poder obtener su título tampoco el curso siguiente.

En atención a estos argumentos, el Vicerrectorado de Postgrado promovió el reconocimiento de una segunda convocatoria con ocasión de la Normativa sobre Progreso y Permanencia de los Estudiantes de Grado y Máster Universitario en la Universidad Pablo de Olavide, aprobada por el Consejo de Gobierno el 3 de marzo de 2011, y por el Consejo Social el 4 de julio del mismo año. Su artículo 7.1 dispone: “Las convocatorias para estudios de Másteres Universitarios serán dos y vendrán establecidas anualmente en el Calendario Académico Oficial”. Sin embargo, a día de hoy sigue sin regularse el modo en el que dicha convocatoria se articulará, lo cual suscitará sin duda grandes conflictos a lo largo del curso académico 2011/12.

## 2.5.- Títulos de doctorado

A lo largo del curso académico se tramitó un expediente (1211011) relativo a graves retrasos en la expedición de títulos de doctorado. En el curso académico 2011/12 se está tramitando otro expediente más (0341112) relativo a la misma cuestión. Las gestiones realizadas por la Defensoría Universitaria han permitido evidenciar que el Área de



Estudiantes incurrió en errores con ocasión de la tramitación de tales títulos en el registro nacional, sin poner remedio al asunto durante un largo período de tiempo. Finalmente, la competencia en esta materia se ha reasignado al CEDEP, y desde el momento en que esta otra área ha asumido la gestión de los expedientes se comenzaron a adoptar medidas para solucionar el problema. Los títulos se expedirán con un enorme retraso, debido, principalmente, al largo tiempo durante el que el Área de Estudiantes no promovió la corrección de los errores cometidos, que imputaba al Ministerio de Educación.

### 3. SUGERENCIAS ACEPTADAS Y PENDIENTES DE EJECUTAR

Parece oportuno recordar en este lugar algunas sugerencias emitidas por la Defensoría Universitaria en cursos académicos anteriores, aceptadas en su día por el órgano correspondiente, y que a pesar de ello siguen sin ejecutarse en la actualidad.

Destaca, en primer lugar, la sugerencia de aprobar un *Protocolo de gestión de riesgos psico-sociales*, con el que puedan afrontarse los expedientes de acoso laboral, así como los de estrés, burn-out, y otras patologías de orden psicológico asociadas con el trabajo. Según los expertos en la materia, este tipo de Protocolos constituye el instrumento más eficaz para gestionar los asuntos de esta naturaleza. Cuando la Defensoría Universitaria formuló esta sugerencia constituía toda una novedad en el panorama universitario. Cada vez son más las universidades que aprueban el protocolo (actualmente son más de 15), y entre ellas, por desgracia, sigue sin encontrarse la UPO. Es destacable también que incluso la Administración General del Estado ha aprobado en 2011 un protocolo de acoso laboral y otro de acoso sexual. En fechas muy recientes ha comenzado a circular un borrador de texto que ojalá constituya el germen del Protocolo de prevención de la UPO.

También es oportuno recordar la sugerencia de que se implante la inspección de servicios o algún mecanismo de *control de asistencia del profesorado* a clase. Debido a que sigue sin ejecutarse esta medida, continúan dándose casos en los que se producen ausencias del profesorado sin conocimiento de los responsables de área ni del resto de autoridades académicas, con un evidente deterioro de la calidad de los servicios universitarios.



De otro lado, cada curso académico se reiteran las quejas por parte de estudiantes que se desplazan fuera de la ciudad en períodos vacacionales y no encuentran el modo de conocer las convocatorias de exámenes, pues la información no se suministra por teléfono y en muchos casos no disponen de ella en medios telemáticos: esto último es muy frecuente en las asignaturas a extinguir. El asunto se ha agravado desde que se procede al cierre de las instalaciones universitarias durante el mes de agosto, pues resulta materialmente imposible acudir a nuestras dependencias para conocer las convocatorias de examen. La Defensoría Universitaria sugirió en el curso 2008/09 que se articulase un *procedimiento electrónico de convocatorias de examen*, mediante formularios en línea a disposición de los profesores, de manera que el sistema proceda automáticamente a la publicación de la convocatoria en la página web de cada Centro, evitando el latoso y poco eficiente sistema actual de presentación de la convocatoria en Conserjería y su posterior publicación en tabloneros de anuncios presenciales. Este sistema también debería permitir la depuración de las omisiones de convocatoria, que por desgracia también se dan con más frecuencia de la deseable.

Tampoco ha sido ejecutada la sugerencia de *modificar los criterios de devolución de precios públicos aplicables a la anulación de matrículas*. En la actualidad, aunque procedan a anular durante el primer cuatrimestre la matrícula del segundo cuatrimestre por las causas reglamentariamente establecidas, la anulación tan sólo tiene efectos administrativos y no efectos económicos, no dando lugar a la devolución de precios públicos. La Defensoría entiende que si la Universidad autoriza la anulación de matrícula por causas reglamentarias, y las asignaturas en cuestión no han comenzado a impartirse, debería devolver los precios públicos. Así lo expuso en las sugerencias emitidas con ocasión de los exptes. 0140708 y 0130910, correspondientes a dos cursos académicos distintos. En el actual curso académico se encuentra en tramitación otro expediente relativo a las mismas circunstancias.



## 4. OTRAS ACTUACIONES

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

Conviene consignar en primer término que el Defensor Universitario presentó formalmente su renuncia a la condición de claustral el día siguiente a la aprobación por parte del Claustro Universitario de una enmienda a los Estatutos de la Universidad en la que se estableció la incompatibilidad de ambas tareas. Hasta ese momento no existía tal incompatibilidad en lo relativo a la representación en el Claustro Universitario, y cuando se procedió a la elección del Defensor se le sugirió la conveniencia de mantener su condición de claustral para facilitar la consecución de los quórums. No obstante, el Defensor Universitario se abstuvo de votar formalmente los acuerdos sometidos a la consideración del Claustro. La mera aprobación de la enmienda en el propio Claustro llevó al Defensor a presentar su renuncia, sin aguardar a la ratificación de los Estatutos por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.

Como ya se ha expuesto en otros informes anteriores, los defensores universitarios disponen de una organización nacional, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), que presta soporte y asistencia a las necesidades comunes de las defensorías universitarias, y colabora en la organización de un Encuentro anual donde se debaten temas comunes y se intercambian experiencias (pueden conocerse sus actividades en <http://www.cedu.es>). El Defensor Universitario de la UPO fue elegido miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU con ocasión del XII Encuentro anual, celebrado en Zaragoza, en noviembre de 2009, y ha participado activamente en todas las actividades de la Comisión Ejecutiva hasta la expiración de su mandato en noviembre de 2011.

Además de las actividades desarrolladas en la Comisión Ejecutiva de la CEDU, el Defensor Universitario ha participado activamente en los dos Encuentros estatales de defensores universitarios que se celebraron en la Universidad de Barcelona (2010) y en la



de Cartagena (2011). En el primero de ellos, pronunciando una ponencia sobre “Los riesgos psico-sociales en la Universidad: el acoso”, cuyo texto escrito fue asumido como conclusiones del encuentro y ha conducido a resultados concretos en diferentes universidades españolas que han aplicado sus recomendaciones. En cuanto al encuentro de la Universidad de Cartagena, se presentó la ponencia “La convivencia y el régimen disciplinario en la Universidad: Borrador del anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria”.

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

Por último, durante el curso 2010/11 se aprobó por los órganos competentes el Reglamento de la Defensoría Universitaria, que fue elaborado por la propia oficina y entregado a la Secretaría General el 19 de abril de 2010, para su tramitación por los cauces correspondientes.

## 5. RECAPITULACIÓN GENERAL DEL MANDATO 2007/2011

Como breve balance general del mandato, cabe extraer algunas conclusiones que derivan de los informes anuales presentados al Claustro Universitario y de la experiencia acumulada por la oficina.

Los datos de conflictividad gestionados por la Defensoría Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide son análogos a los que presentan otras universidades de las mismas dimensiones. Parece, por tanto, que la figura se ha consolidado definitivamente a lo largo del mandato y que se encuentra plenamente integrada en el organigrama institucional de la Universidad.

Puede ser ilustrativo de ello la mención de algunos resultados tangibles. En este sentido, más allá de las labores de buenos oficios desplegadas en el conjunto de expedientes que



terminaron sin necesidad de resolución formal, y que concluyeron a satisfacción de las partes, dando solución a conflictos singulares, pueden mencionarse los siguientes asuntos o materias en los que se abordaron problemas de carácter general, emitiéndose resoluciones formales, y en los que las sugerencias emitidas por la Defensoría Universitaria han sido ejecutadas por los correspondientes órganos ejecutivos de la Universidad:

- Adaptación de espacios a personas con discapacidad (expte.0120708), tras la actividad “Ponte en su lugar”.
- Devolución de precios públicos en denegaciones tardías de devolución de asignaturas (expte.0400708).
- Eliminación del límite de convocatorias de examen a estudiantes a quienes resten pocos créditos para concluir sus estudios (exptes.0500708, 0580708).
- Implantación de un instrumento oficial de publicación por Internet de acuerdos y normas de la Universidad (expte.0580708).
- Consideración de una persona para el Premio al Mérito Académico (expte.0700708).
- Aprobación de una normativa o criterios para cambios de grupo por los centros que presentan problemas en esta materia (exptes.0200809, 0210809, 0220809, etc.).
- Mejora del servicio de atención telefónica (exptes.0790809 y 0050910).
- Publicación de directorio telefónico del profesorado por los Departamentos (expte.0220910); sólo dos de los trece Departamentos no han ejecutado plenamente esta sugerencia.
- Mejora de los plazos de resolución de los expedientes de convalidación, adaptación y reconocimiento de asignaturas (expte.0340910, 0370910, 0590910, etc.).
- Improcedencia de cobro de precios públicos en la preinscripción en postgrados (expte.0380910).
- Mejora del sistema de compulsa de programas por traslados de expediente (exptes.0790910 y 0810910)
- Implantación de un sistema de gestión de residuos de laboratorio (expte.1070910).
- Atención a la comunidad universitaria en horario de tarde (expte.0081011).



- Resolución de problemas de adaptación al Grado en una concreta titulación (expte.0401011)

A más de ello, debe mencionarse la labor desplegada por la Defensoría Universitaria en expedientes de mediación. La confidencialidad que protege a las partes en estas intervenciones hace inviable la mención de los casos en los que la oficina ha actuado como mediadora. Pero cabe decir que se ha intervenido en asuntos extremadamente complicados y que el desenlace de los procedimientos de mediación ha sido altamente satisfactorio para las partes.

Para lograr estos objetivos ha sido determinante la dedicación y eficiencia del apoyo administrativo de la Oficina, Rosalía Cansino Cadenas, cuya actitud y desempeño personal han permitido prestar este servicio a la comunidad universitaria.

Quizá convenga indicar que esto se ha realizado con recursos muy modestos, pues en el año 2011 la cuantía asignada a esta Oficina en los Presupuestos de la Universidad fue de tan sólo 3.400 euros.

Es de reconocer que la implantación de la institución no ha estado exenta de dificultades. Ello obedece a factores de muy diversa consideración. Pero en el momento actual, tras un cambio en la metodología seguida por la oficina en la gestión de los expedientes, así como tras un lógico período de incorporación de esta figura al entramado institucional, parece que tales dificultades se encuentran plenamente superadas.

La asignatura pendiente, como revelan los informes, es la ejecución de las sugerencias de la Defensoría, especialmente las que tienen que ver con la aprobación o modificación de disposiciones normativas. El porcentaje de ejecución de estas resoluciones es extraordinariamente bajo, sobre todo en comparación con lo que sucede en otras defensorías universitarias. Quedan resueltos y atendidos los casos singulares y concretos, pero no llegan a afrontarse los problemas generales o estructurales de cara a asuntos futuros. Conviene que todos reflexionemos al respecto, empezando por el propio Defensor Universitario.