



INFORME DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Presentado al Claustro Universitario

2 de junio 2022

CURSO ACADÉMICO 2020-2021

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. Modo de terminación de los expedientes
- 1.6. Sugerencias

2. ACTUACIONES ADICIONALES

PRESENTACIÓN

Este informe que se presenta al Claustro recoge la labor desarrollada por esta Defensoría a lo largo del curso académico 2020-2021; es decir, desde el 1 de octubre de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2021.

Con esta presentación se pretende dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 188 de los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, en el que se establece que se presentará un Informe anual al Claustro al final de cada período lectivo, en el que se dará cuenta de las actuaciones que haya llevado a cabo durante el curso y en el que propondrá, si procediese, las recomendaciones, reformas o soluciones convenientes para eliminar las deficiencias detectadas.

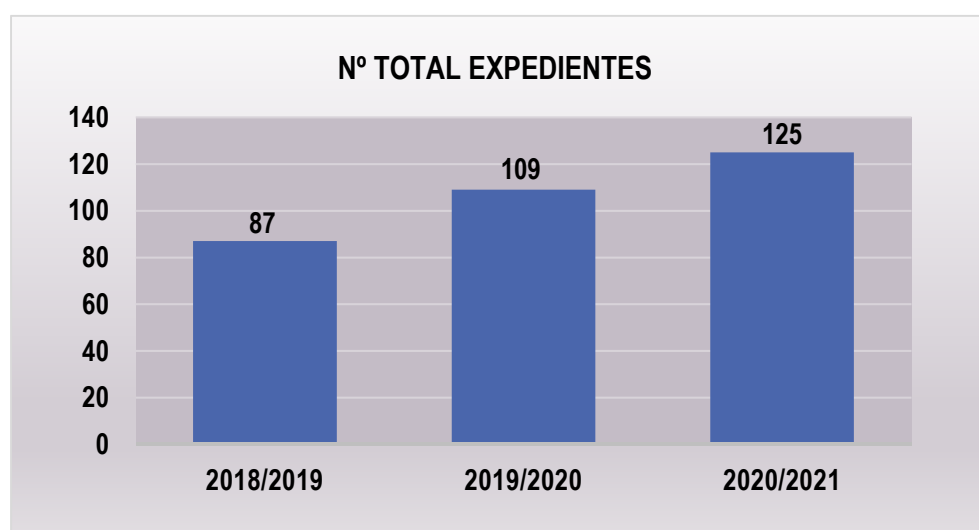
Por tanto, lo que se pretende es dar a conocer los problemas evidenciados con la intención de que los órganos competentes en cada caso tomen las medidas necesarias para lograr un mejor funcionamiento de la Universidad, y con ello mejorar la calidad del servicio público que se ofrece a la sociedad.

Destacar que la gestión de esta Defensoría durante este curso que se analiza ha estado marcada nuevamente por la pandemia, de modo similar al curso pasado. Por lo que la atención al usuario ha sido, de modo genérico, una atención telemática y telefónica. De modo eventual, se ha atendido presencialmente, cuando las circunstancias sanitarias lo han permitido y el caso concreto lo hacía conveniente.

1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

1.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones

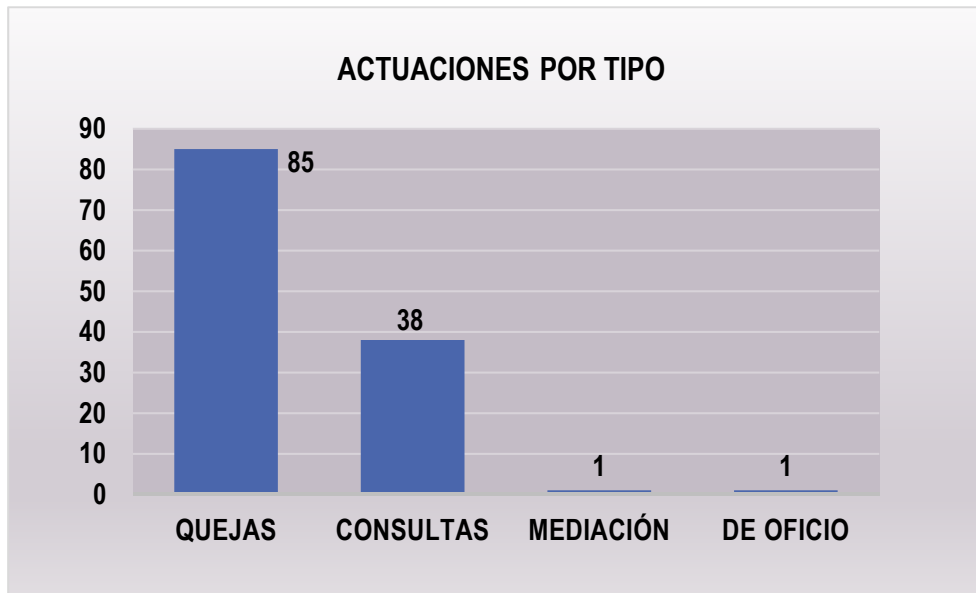
En el curso 2020-2021, el número total de expedientes que ha tramitado la Defensoría Universitaria ha vuelto a ascender respecto al curso anterior, alcanzando la cifra de 125 casos.



Como podemos observar en el gráfico, en los dos últimos cursos académicos el aumento de casos es notable. En el curso 2018-2019 se tramitaron un total de 87 expedientes, en el curso 2019-2020 ascendió dicho número de manera significativa, alcanzando un total 109 casos. Y en el curso 2020-2021 ha continuado dicha tendencia al alza, con un total de 125 expedientes gestionados.

En relación a la tipología, destacamos que, en 2020-2021, 85 expedientes fueron formalizados como quejas, 38 como consultas con gestión, 1 como mediación y 1 se inició de oficio.

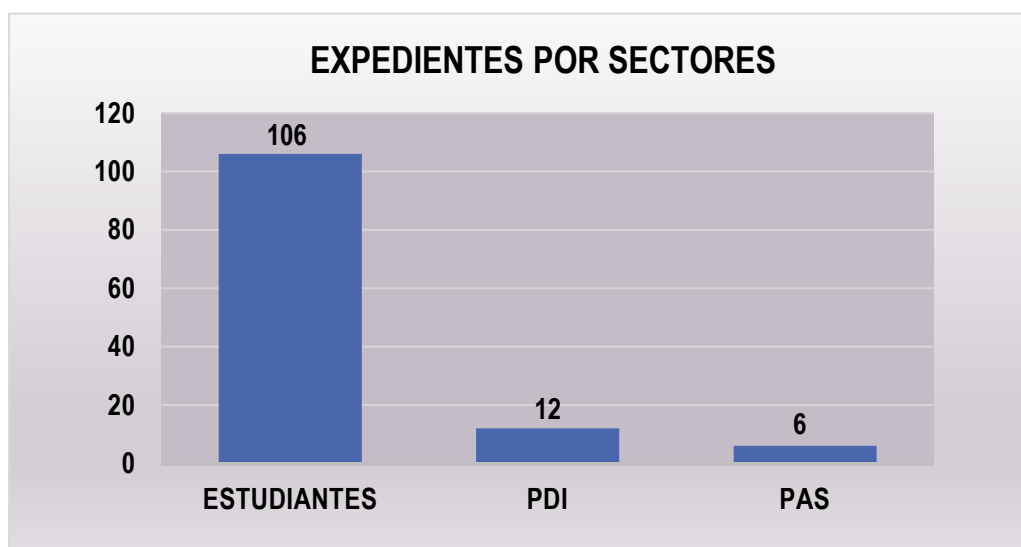
La queja ha sido el tipo de expediente más tramitado, seguido de la consulta con gestión, y por último, un expediente de mediación y uno iniciado de oficio por la oficina.



Como hemos indicado en anteriores informes, estos datos son referentes a los asuntos tramitados formalmente, con un número de expediente específico. No se incluyen las consultas sin gestión, asuntos en los que la Defensoría ofrece sólo información al interesado.

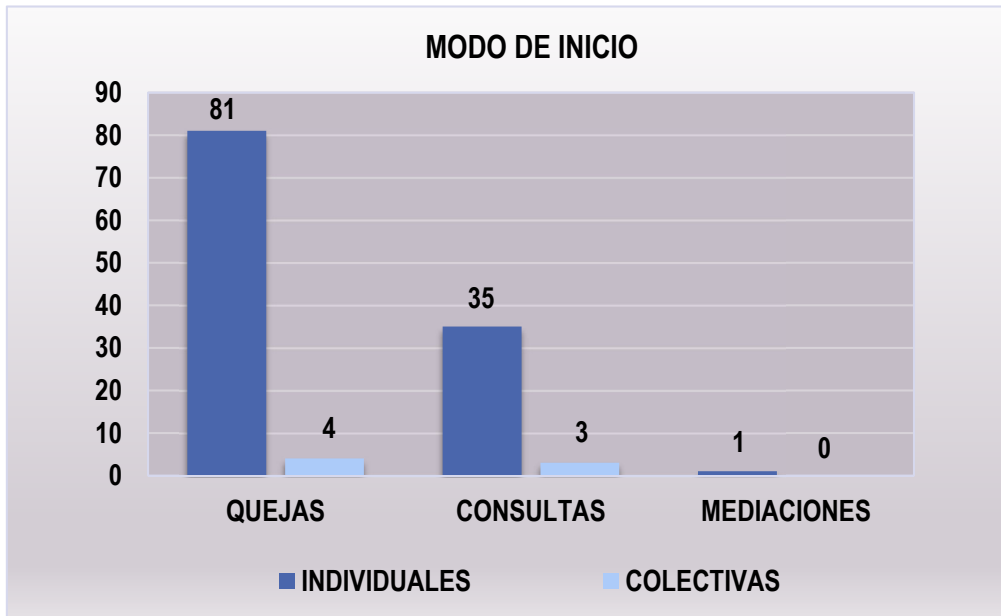
1.2. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria.

En el curso 2020/2021, el sector de *estudiantes* es el que ha acudido en mayor número de ocasiones a la Defensoría, generando la apertura de 106 expedientes. Lo que supone un porcentaje del 84,8% del total de expedientes tramitados. El sector del *personal docente e investigador* ha propiciado el inicio de 12 expedientes, es decir, un 9,6% del total. Y por último, el sector del *personal de administración y servicios* ha dado lugar a la tramitación de 6 expedientes, lo que supone un 4,8% del total. Hay que añadir un expediente iniciado de oficio, que representa un 0,8% en el total de expedientes gestionados en el curso 2020/2021.

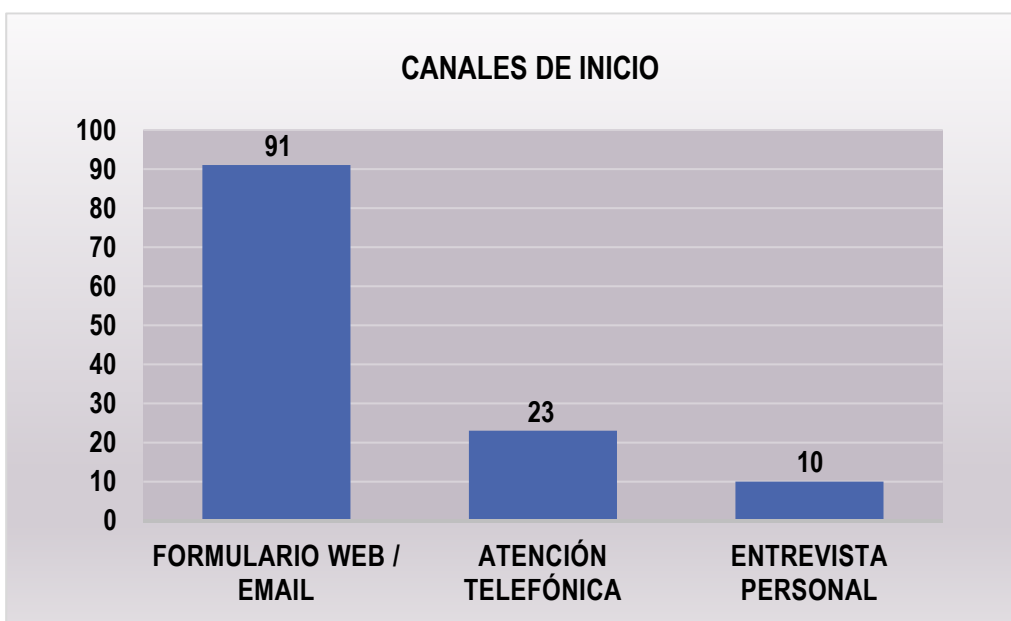


1.3. Modos y canales de iniciación de los expedientes

En relación al modo de iniciar los expedientes, en el curso 2020-2021, 117 asuntos se han planteado de modo individual y 7 han sido iniciados de manera colectiva, presentados por varias personas a la vez. Y un último expediente fue iniciado de oficio por la Defensoría.



Respecto a los expedientes planteados individualmente, 81 de ellos se tramitaron como queja, 35 como consulta con gestión y 1 como mediación. En cuanto a los 7 expedientes iniciados de modo colectivo, 4 fueron como queja y 3 como consulta con gestión.

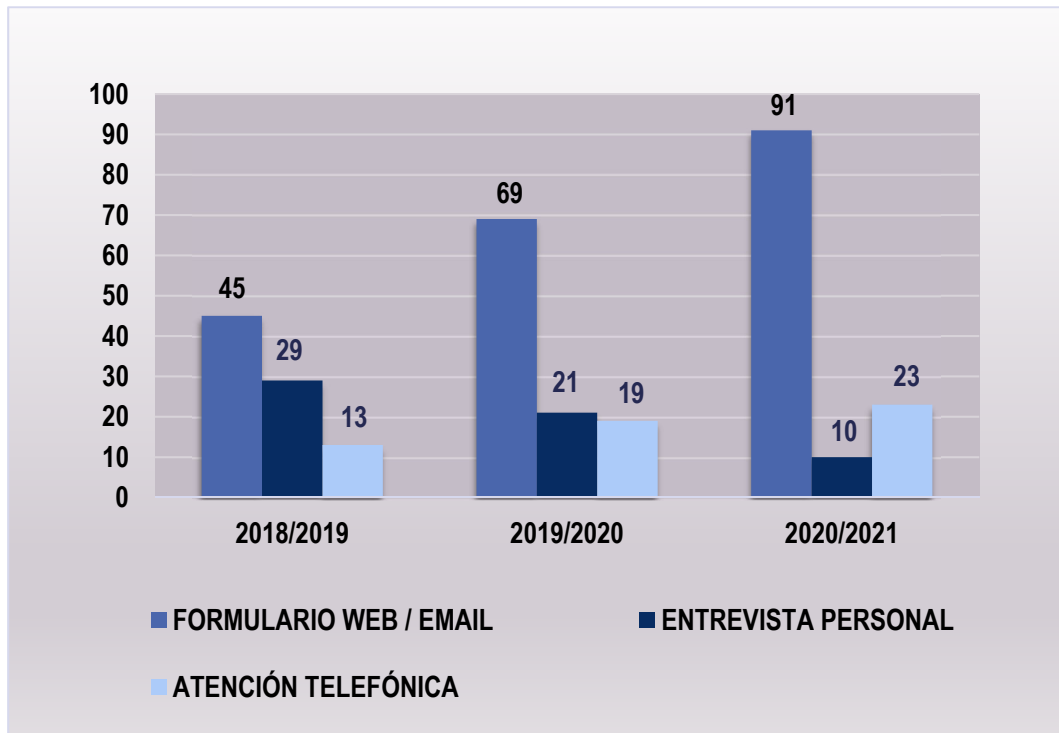


Respecto al canal que utiliza la comunidad universitaria para contactar con la Defensoría y exponer una situación que posteriormente da lugar a la apertura de un expediente, destacar que en el curso académico 2020/2021, los *canales de inicio* de expedientes han seguido la misma tendencia de los dos cursos anteriores 2018/2019 y 2019/2020, siendo los *medios telemáticos* (correo electrónico y formulario web) los más utilizados, con la apertura de 91 expedientes. Le sigue el *canal telefónico*, 23 expedientes se han registrado, tras haber recibido una primera llamada telefónica exponiendo una queja o consulta. Por último, los expedientes iniciados con una *entrevista personal*, habiéndose recibido solicitud de una cita previa, han sido 10. Recordar que un expediente del curso 20120/2021 se ha iniciado de oficio.

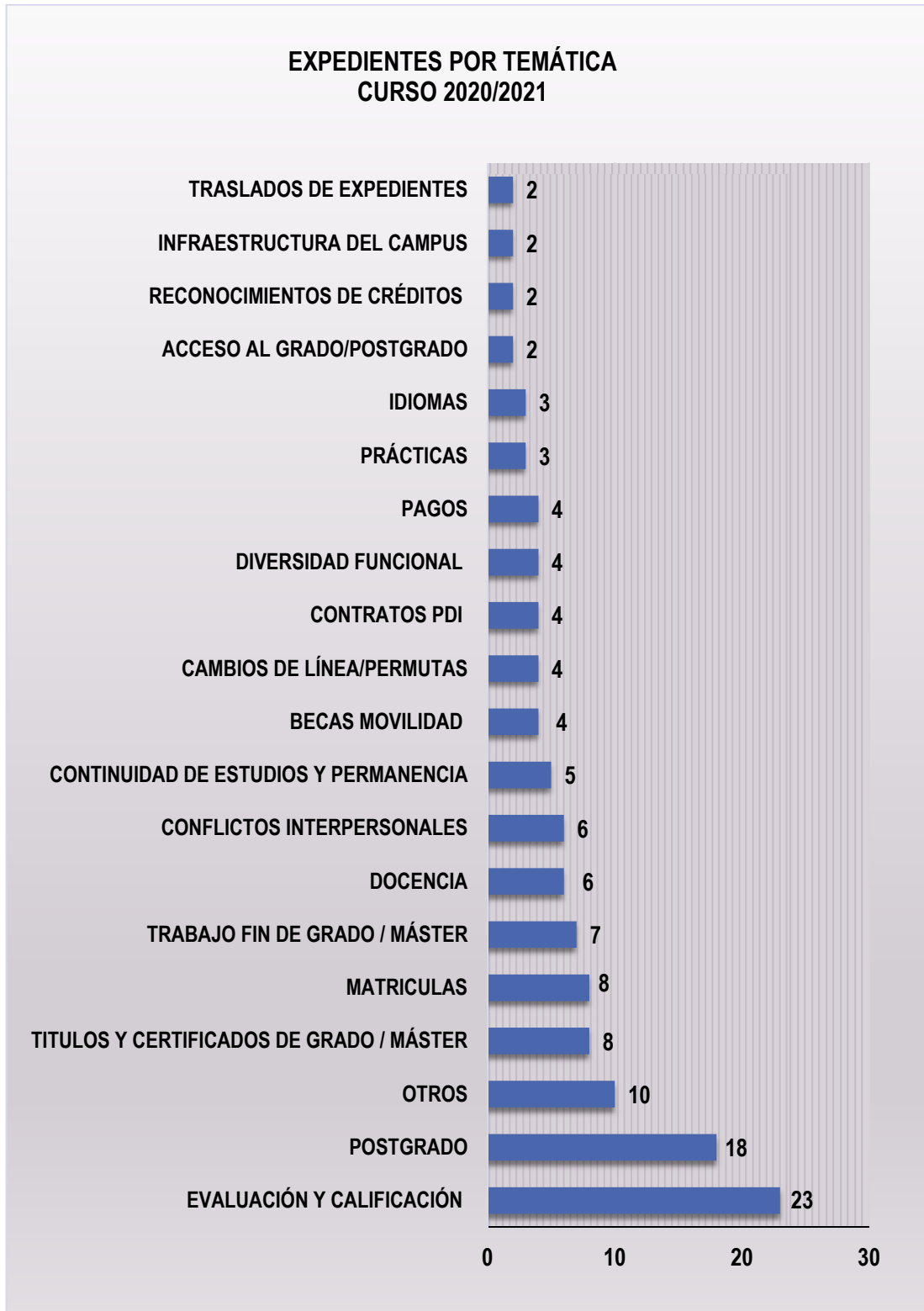
Desde el inicio de la pandemia, la comunidad universitaria ha utilizado, de modo preferente, los canales telemáticos como vía de contacto con la Defensoría Universitaria. En un principio, con el estado de alarma y el confinamiento obligatorio, era la vía más idónea y posible, entre otras.

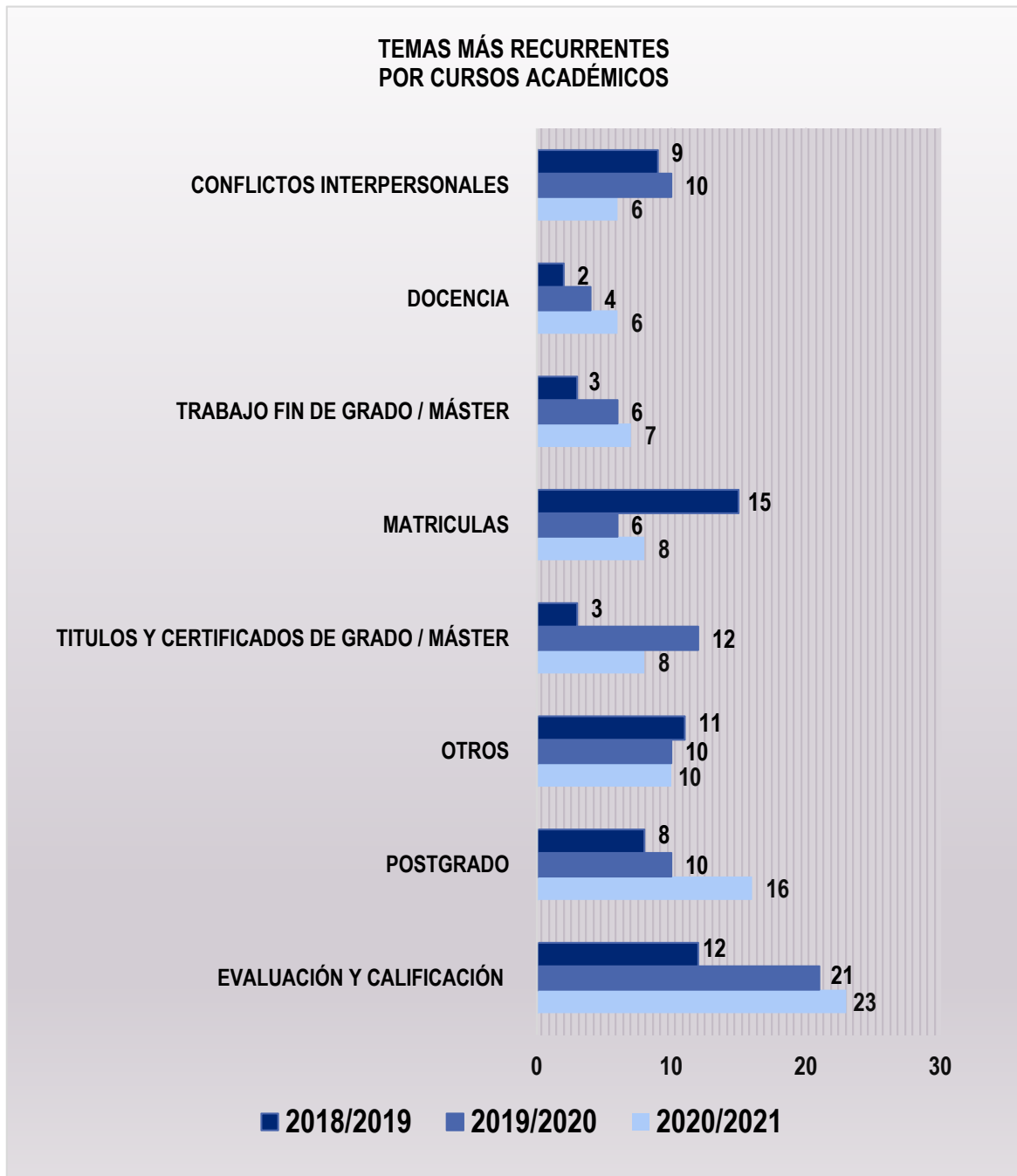
No obstante, ya en el curso anterior 2020/2021, y pese a que ya se había instaurado un porcentaje de presencialidad en el campus, los medios telemáticos continuaron al alza. En dicho curso, como ya hemos comentado, en sólo 10 ocasiones se ha solicitado entrevista presencial como modo de inicio de un expediente. En estos casos, por regla general, el interesado solicita una entrevista personal para plantear una situación delicada como es, por ejemplo, un posible acoso o un conflicto interpersonal con algún otro miembro de la comunidad universitaria. Situaciones que es más conveniente abordar a través de un encuentro presencial.

En el gráfico comparativo, se puede observar como el uso de los medios telemáticos y del canal telefónico ha ido incrementándose progresivamente en cada curso académico, a medida que ha ido avanzando la pandemia, en detrimento de la entrevista personal que ha ido disminuyendo de modo progresivo también.



1.4. Temática de los expedientes





En los dos últimos cursos, la temática *Evaluación y Calificación de Estudiantes* ha sido la que mayor número de expedientes ha aglutinado. En el curso 2019/2020 se contabilizaron 21 expedientes y en 2020/2021 fueron 23 los expedientes tramitados en torno a esta temática. En el curso 2018/2019, la

temática mayoritaria fue la de *Matrículas*, con 15 expedientes, seguida de *Evaluación y Calificación de Estudiantes*, con el registro de 12 casos. Este número total de expedientes referidos a problemas de *Matrículas* bajó a 6 expedientes en el curso 2019/2020, y se ha estabilizado subiendo sólo dos casos en el curso 2020/2021, con 8 expedientes registrados.

Centrándonos en el análisis de los temas abordados durante el curso 2020/2021, comenzamos con la temática de *Evaluación y Calificación de Estudiantes*. En torno a ésta, se han registrado numerosas cuestiones, todas planteadas por el sector estudiantes, como por ejemplo referentes a los derechos que asiste a un estudiante ante el fallecimiento de un familiar en periodo de exámenes; sobre el procedimiento de revisión por no estar de acuerdo con la calificación otorgada por un docente; sobre la aplicación de un criterio de evaluación no recogido en una guía docente; sobre la actitud de un profesor en la impartición de sus clases; dudas sobre el número de convocatorias al que tiene derecho un estudiante por curso académico, que llevaron al estudiante a presentarse a una tercera convocatoria de examen en un mismo curso, superando entonces el examen; y, por último, destacamos cuestiones relativas a las pruebas de evaluación on-line, por ejemplo, el escaso tiempo para realizar un examen on-line que nos han planteado tres estudiantes distintos, o el caso de una estudiante del Centro adscrito San Isidoro, que nos planteaba la queja de verse obligada a presentarse a exámenes presenciales, habiendo sido reconocida como estudiante vulnerable.

Por último, destacar dos expedientes iniciados por estudiantes que abordan una misma situación. En ocasiones, los docentes no incluyen una calificación numérica a los estudiantes al suspender una parte o el total de la EPD. Al no superar la evaluación continua, el estudiante no realiza el examen final de la asignatura, y el docente, en la mayoría de casos, rellena el acta con un "No Presentado". En estos casos, realmente se les está perjudicando si quisieran optar a la evaluación compensatoria establecida en el

artículo 12 de la Normativa de Evaluación de Estudiantes de Grado. Pues *“Para acogerse a la evaluación compensatoria los estudiantes deberán haberse presentado, al menos, a cuatro convocatorias de evaluación de cada asignatura, habiendo obtenido en dos de las cuatro convocatorias una calificación numérica de, al menos, 3 puntos sobre 10”*. La necesidad de unificar el criterio de interpretación es trasladada en forma de sugerencia a la Secretaría General por la Comisión de Docencia y Ordenación Académica del Departamento que analiza estas quejas, también recibidas en esta oficina, que apoya la sugerencia.

Por otro lado, comentar que, en muchas ocasiones, el estudiante no ha agotado la vía departamental, por lo que le informamos de los derechos que le asisten y le indicamos que debe acudir en primer lugar a la Dirección del Departamento al que pertenezca la docencia de la asignatura en cuestión. Una vez agotada esta vía, entonces podría acudir a la Defensoría, si lo considerara necesario.

A continuación, la siguiente temática que mayor número de expedientes ha generado ha sido la de *Posgrado*, con 16 expedientes contabilizados. Las cuestiones relativas a esta temática han ascendido este curso 2020/2021 respecto a los cursos anteriores, con 8 expedientes en 2018/2019, y 10 en 2019/2020.

En esta temática se registraron casos como, por ejemplo, un estudiante de Máster que reclama un cambio de línea por incompatibilidad horaria tras la firma de contrato laboral; un estudiante que reclama devolución de precios de matrícula ante el cambio de docencia, de presencial a virtual, por motivos del covid-19; o un estudiante que reclama por la demora en obtener el certificado sustitutorio del título de un Diploma de Especialización.

En relación al apartado “Otros” hemos agrupado 10 expedientes. Destacamos el expediente que inicia el Consejo de Estudiantes por el que reclamaban que, ante la situación provocada por la pandemia, el voto en elecciones pudiera ser telemático; el expediente en el que un estudiante solicita que se abra las instalaciones de la Biblioteca para estudio en horario de tarde; o el de un estudiante que solicita se le tuviera por presentado un escrito de subsanación que presenta el día previo a la apertura del plazo establecido para ello.

Dentro del mismo apartado, cabe por último hacer mención de la queja presentada por dos profesores eméritos en relación a su no convocatoria a los Consejos de Departamentos respectivos. Desde la defensoría se hace un análisis de la normativa, llegando a la conclusión de que sí tienen derecho a ser convocados, lo que se comunica a los dos directores de departamentos concernidos.

En torno a la temática “*Matrículas*” se han aglutinado 8 expedientes en el curso 2020/2021. Este número ha descendido considerablemente con respecto al curso 2018/2019, en el que se contabilizaron 15 expedientes. En el curso 2019/2020 la cifra fue de 6 casos.

La queja generalizada en esta temática es la de los estudiantes que piden una respuesta inmediata del servicio administrativo, bien telefónica, bien presencial, al momento en que realizan la automatrícula y les surgen dudas o errores. Desde la Defensoría se les explica, como en cursos anteriores, que deben presentar un tika y aguardar respuesta. Para cuando reciben respuesta, hay estudiantes que reclaman verse perjudicados, pues han perdido la prioridad que tenían para elegir una asignatura optativa, por ejemplo, o bien les apremia matricularse para poder proceder a la firma de un convenio con una empresa para realizar sus prácticas.

En cuanto a *Títulos y Certificados de Grado y Postgrado*, destacar que se trata de un tema planteado de modo recurrente, cada curso académico, por el sector de los estudiantes. En el curso 2018/2019 fueron sólo 3 las cuestiones al respecto; en cambio, en el curso 2018/2019 la cifra subió a 12; en 2020/2021, han sido 8 los casos.

Centrándonos en el último curso, de los 8 casos registrados, 5 lo fueron por cuestiones relativas a Grado y 3 por cuestiones de Postgrado. Respecto a *Títulos y Certificados de Grado*, se reciben varias quejas referidas a la petición del Suplemento Europeo al Título que la universidad aún no expide.

Respecto a *Títulos y Certificados de Postgrado*, destacamos 2 expedientes similares de estudiantes que se quejan por la demora para obtener certificado sustitutorio de un título propio cursado en la universidad. Esta situación también fue objeto de queja durante el curso anterior. Apuntando la Defensoría, en la anterior memoria, la falta de recursos personales en algunas áreas concretas como causa de este mal funcionamiento.

Con la temática *Trabajos de Fin de Grado y Máster* se han concentrado 7 expedientes en el curso 2020/2021. En el curso 2018/2019 fueron 3 los expedientes y en el curso 2019/2020 ascendieron a 6. Como vemos, estas cuestiones han ido ascendiendo progresivamente cada curso.

De los 7 expedientes contabilizados en 2020/2021, 5 son expedientes relativos a los Trabajos de Fin de Grado y 2 referentes a los Trabajos Fin de Máster. Destacamos, en torno a los grados, han llegado quejas como no estar conforme con la nota recibida en el Trabajo Fin de Grado; o consultas sobre los derechos que asiste a un estudiante ante el suspenso del tutor por haber utilizado un trabajo previo realizado en

otra asignatura; por último, recibimos varias quejas relativas al modo en que un centro aplicó la normativa sobre matrículas de honor en los Trabajo Fin de Grado.

Como *Conflictos interpersonales* se han tramitado 6 expedientes. La cifra ha descendido ligeramente en comparativa con cursos anteriores. En 2018/2019 fueron 9 los casos cursados; en 2019/2020, 10.

De los 6 expedientes cursados en 2020/2021, 3 de ellos se iniciaron por el sector Estudiantes, 2 por el Personal Docente e Investigador y 1 por Personal de Administración y Servicios.

Respecto al sector Estudiantes, destacar que en 2 expedientes se plantean conflictos con un docente; en el caso restante, el conflicto generado lo era entre dos estudiantes, que se acusan de insultos e injurias.

En relación al sector Docente e Investigador, los 2 expedientes planteados lo son por un conflicto surgido con miembros del sector estudiantes.

Finalmente, el expediente iniciado por Personal de Administración y Servicios plantea un conflicto interpersonal dentro de un mismo Área administrativa.

La siguiente temática, *Docencia*, agrupa 6 expedientes. En el curso 2018/2019 fueron 2 los casos tramitados, ascendiendo a 4 en 2019/2020.

De los 6 asuntos tramitados en 2020/2021, todos ellos planteados por estudiantes, destacamos cuestiones relativas a la impartición de clases on-line, en el contexto del estado de alarma.

En torno al tema *Progreso y Permanencia* hemos gestionado 5 expedientes, iniciados por el sector de Estudiantes. De éstos, en 3 ocasiones han acudido a la Defensoría por no haber solicitado en plazo a la Comisión de Progreso y Permanencia la posibilidad de matricularse por una ocasión más, una vez cumplido el límite de 4 matrículas sin haber superado una asignatura concreta. Al no obtener dicha autorización, de modo extraordinario, por no haberlo solicitado en el plazo habilitado, el estudiante no puede proseguir estudios en la titulación.

En el apartado de *Contratos de PDI* se han incluido 4 cuestiones diferentes. Entre ellas, hay que mencionar un expediente iniciado de oficio por la Defensoría con el fin de trabajar en la mejora de las condiciones salariales de los docentes con contratos de asociados, tema en el que se profundizará más adelante.

En la siguiente clasificación, *Becas movilidad académica*, hemos agrupado 4 asuntos. En 2 de ellos, los estudiantes plantean problemas con el reconocimiento de una asignatura seguida en la universidad de destino, y que no se había resuelto aún después de cerradas las actas. En otro expediente, un estudiante expone que, tras regresar de la universidad de destino en tiempos de confinamiento, se examina en la universidad de origen, reclamando que posteriormente no le constan las calificaciones en su expediente. Acude a la Defensoría tras varias gestiones con las que no ha logrado resolver la situación.

Dentro del apartado *Cambios de línea y Permutas*, hemos concentrado 4 expedientes. Destacamos una cuestión reincidente, estudiantes que presentan queja para que se les conceda un cambio de línea para resolver un solapamiento de horarios entre diferentes asignaturas matriculadas.

En relación a la temática *Pagos* se han contabilizado 4 expedientes. Destacamos el caso planteado por un estudiante, a quien tras haber transcurrido 10 años desde un impago de precios públicos, se le reclama que abone la deuda previamente para dar curso a su solicitud de traslado de expediente a otra universidad.

Asimismo, cabe mencionar el caso de un estudiante que obtiene plaza, a través de Distrito Único Andaluz y en primera fase de adjudicación, en el Centro de San Isidoro, centro adscrito a la universidad. Se matricula en el mismo y abona precios públicos. Posteriormente se matricula en nuestra universidad, tras obtener plaza en segunda fase de adjudicación. El estudiante plantea que el Centro San Isidoro le ha denegado la devolución de precios públicos.

Bajo la rúbrica *Acceso al Grado/Postgrado* se han concentrado también 4 expedientes. En dos de ellos, los interesados reclaman que les sea admitida la documentación que aportan como acreditación de haber superado estudios de grado en otro país para poder acceder a estudios oficiales de Máster en nuestra universidad.

En el apartado *Diversidad Funcional*, destacar lo planteado por un docente que considera que el uso de las mascarillas para protección frente al COVID-19 se ha convertido en un obstáculo para los estudiantes con discapacidad auditiva, que necesitan la lectura labial para poder comunicarse. Lo que hace necesario el uso de mascarillas de lectura labial.

Referente a *Traslados de Expedientes* se han generado 2 asuntos. En ambos, los estudiantes presentan queja por la demora en efectuarse los reconocimientos de créditos correspondientes a las asignaturas de segundo semestre superadas en la universidad de procedencia.

1.5. Modo de terminación de los expedientes.

En relación a los 85 expedientes de quejas registrados, en 28 de ellos se ha detectado indicios de un mal funcionamiento por parte de los órganos o servicios de la universidad, lo que supone un porcentaje del 32,94%.

Recordamos que los expedientes de consulta con gestión tramitados han sido 38, los cuales han finalizado mediante buenos oficios, explicaciones y/o asesoramiento a los interesados; 1 caso se ha tramitado como mediación, sin avenencia de las partes; y 1 expediente se ha iniciado de oficio.

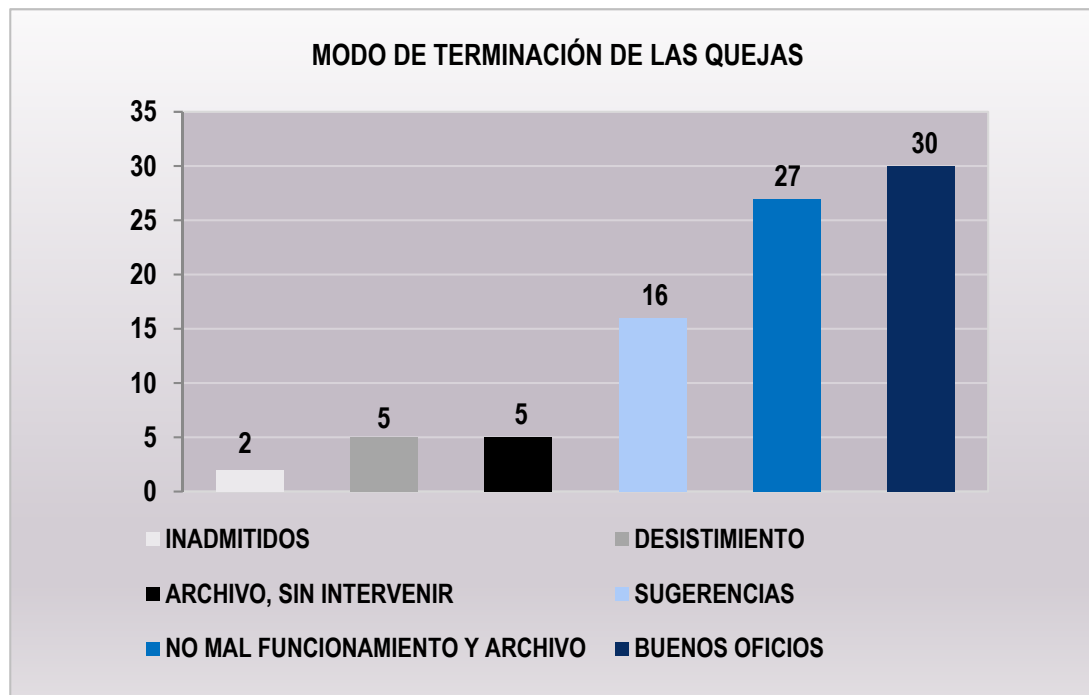
Por último, centrándonos en el modo de terminación de los 85 expedientes de queja gestionados, señalamos lo siguiente:

- En 2 ocasiones se ha inadmitido la queja que se presenta por no corresponder a esta Defensoría su tramitación;
- 5 expedientes se han archivado por desistimiento de los interesados;
- En 27 expedientes no existe un mal funcionamiento y, por tanto, se procede al archivo de los mismos tras informar y explicar a los interesados del correcto funcionamiento de los órganos o servicios de la universidad.
- En 30 asuntos se interviene desplegando buenos oficios. En 19 expedientes se indaga y comprueba que no existe un mal funcionamiento, no obstante, se considera oportuno intervenir por cuestiones de equidad, para mejorar la calidad del servicio en el futuro o para dar satisfacción a una petición razonable

de los interesados; en los casos restantes, sí se detectan indicios de mal funcionamiento y se interviene con buenos oficios, dirigidos a resolver la situación planteada.

- En 16 expedientes se ha realizado una sugerencia. En 4 ocasiones la queja planteada no implicaba un mal funcionamiento de los órganos o servicios administrativos universitarios, pero se ha considerado oportuno formular alguna sugerencia de mejora. En los 12 expedientes restantes, tras llevar a cabo la investigación pertinente, se detectan indicios de mal funcionamiento y se formulan sugerencias para resolver la situación que ha generado el mal funcionamiento percibido y asimismo evitarlo en posibles situaciones similares futuras.

- En 5 ocasiones se detecta un mal funcionamiento, pero el problema se resuelve sin que sea necesario intervenir. En estos casos, es suficiente contactar con el órgano o servicio competente, para asegurar la corrección del mal funcionamiento, o simplemente para conocer que está en vías de solucionarse.



1.6. Sugerencias

Como ya se ha indicado anteriormente, en 16 expedientes se han formulado *sugerencias*.

Por un lado, comentar que, en 4 de estos expedientes, las sugerencias se realizan para mejorar la calidad del servicio, sin que realmente exista mal funcionamiento alguno.

En un caso, una estudiante de Máster nos expone que le niegan la emisión del Suplemento Europeo al Título para los estudios de Máster finalizados, aun ofertándose en la web de la universidad. Tras las indagaciones pertinentes, comprobamos que se lo han denegado porque aún no se expide.

Pese a que la construcción gramatical en la web es correcta, pues sí se expiden los SET para las anteriores Licenciaturas y Diplomaturas, puede llevar a una interpretación errónea, como le ha ocurrido a esta estudiante. Por ello, damos traslado de la cuestión al servicio responsable para que, si lo cree oportuno, modifique el texto sin que quede la interpretación confusa.

En otra cuestión, una estudiante que finaliza estudios de grado en inglés plantea que cuando ha recibido su título se ha sentido engañada pues no se menciona el hecho de haber cursado las asignaturas del título en dicho idioma.

Indagamos al respecto que los planes de estudios son aprobados por el Ministerio correspondiente en función de las competencias a impartir, nunca en función de los idiomas. Por lo que el idioma de impartición se mencionará en los certificados académicos y en el suplemento europeo del título, pero nunca en el título de grado en sí.

En otras universidades sí comprobamos que aclaran en la información ofrecida en la web relativa a los estudios, que la lengua de impartición de la docencia se hará constar en el suplemento europeo del título.

Transmitimos al centro correspondiente la sugerencia de aclarar en este sentido la información en la web, para que los estudiantes tengan conocimiento de ello. Trasladamos que se podría incluir una nota aclaratoria en la web de que tal mención del idioma se incluye en los certificados académicos, y en un futuro próximo se hará en los suplementos al título.

Otra cuestión planteada es acerca de la posibilidad de que la universidad facilite intérpretes de Lengua de Signos si se solicita por una persona sorda o sordo-ciega, para cualquier actividad o seminario que se organice en la universidad. En el caso concreto que suscita esta cuestión, no hay un mal funcionamiento, pues al solicitarlo con poca antelación no hay margen para ello, y sí se le ofrece una alternativa a la persona que lo solicita. No obstante, esta situación deja evidencia de la necesidad de regular el proceso para otros casos futuros, así como de articular un presupuesto para ello.

Por último, cabe mencionar el caso que nos plantea un docente acerca de una estudiante que se comporta evidenciando un posible desequilibrio mental.

No es el primer caso que llega a esta Defensoría en el que hay indicios de problemas psicológicos. En ocasiones, se plantean quejas con temas diversos y en las entrevistas personales que se mantienen durante la gestión del expediente, se detecta algún indicio de un posible desequilibrio. Esto ha llevado a la Defensoría a sugerir la necesidad de contar en la universidad con un gabinete psicológico para la comunidad universitaria.

Por otro lado, en 12 de los expedientes arriba mencionados, se evidenció un mal funcionamiento de los órganos o servicios administrativos universitarios, lo que llevó a esta Defensoría a emitir una sugerencia para corregir la anomalía presentada.

En 5 expedientes iniciados por distintos estudiantes se recogen quejas similares relativas a la falta de respuesta del servicio administrativo sobre las dudas e incidencias en el momento de realizar la matrícula de las asignaturas de Grado. Como cada año, explicamos que deben utilizar la vía del tika y aguardar respuesta, ya que todos los tikas son atendidos por orden de presentación. Los estudiantes reclaman que la respuesta tarda días en llegar y que no es posible la atención presencial ni la telefónica.

Desde el servicio administrativo trabajan intensamente para dar respuesta a los numerosos formularios de tika que reciben en período de matrícula. Pero este trabajo intenso parece no ser suficiente para afrontar el alto volumen de consultas con satisfacción para los usuarios.

Otra queja reincidente respecto al curso académico anterior, por parte del sector estudiantes, es la relativa a la demora de emisión de certificaciones, diplomas y títulos referentes a títulos de Formación Permanente. Esta queja conduce a sugerir la necesidad de reforzar con personal determinados servicios del CEDEP en los periodos de mayor concurrencia de solicitudes.

En relación a temas diversos del Centro San Isidoro, centro adscrito a la Universidad, esta Defensoría transmite al Vicerrectorado competente anomalías que se perciben del Centro San Isidoro para su valoración y, en su caso, adopción de las medidas que se estimen pertinentes.

Estas percepciones se basan en las quejas recibidas por distintos estudiantes. Entre otros, reclaman que se apliquen criterios académicos que difieren de los establecidos en la Normativa de Evaluación para

Estudiantes de Grados de la Universidad Pablo de Olavide, aun siendo esta norma aplicable a los centros adscritos a la misma, en virtud de su artículo 2.2.

Asimismo, nos plantean no poder revisar la calificación obtenida en un examen ante una Comisión de Docencia y Ordenación Académica, en función del procedimiento establecido en los artículos 26-28 de la normativa antes mencionada. Esta cuestión se trata por esta Defensoría con el Jefe de Estudios del Centro, quien argumenta que en el caso de que los estudiantes no estén satisfechos con la revisión efectuada con el profesorado responsable de la asignatura, pueden solicitar una segunda revisión con los profesores del Área de Conocimiento, no teniendo constituida Comisión alguna al respecto.

Por otro lado, una estudiante nos comunica que por ser persona vulnerable y no acudir presencialmente a clase, se le niega el derecho a realizar una prueba que sí realizaron otros estudiantes presencialmente, para obtener una puntuación extra. Esta Defensoría contacta con el docente responsable de esta asignatura, haciéndole ver que está cometiendo un agravio comparativo, no permitiendo a esta estudiante el acceso a esta puntuación.

Por último, en relación al Centro San Isidoro, dos estudiantes plantean, en el marco temporal de finales de 2020, que pese a haber sido reconocidos como personas vulnerables con alto riesgo por Covid-19, determinados docentes no les dan opción a realizar las pruebas de evaluación online, viéndose obligados a la presencialidad. Esta Defensoría contacta con el Vicerrectorado competente que, al igual que esta Defensoría, no está conforme con esta medida del Centro San Isidoro, máxime cuando en esos momentos de la pandemia, en la Universidad ni tan siquiera se impartía docencia presencial. Tras explicar el modo en que se actúa en la universidad, el centro se compromete a evaluar presencialmente a estos estudiantes, aislados del resto de alumnos, en aulas separadas, para proteger su vulnerabilidad.

En paralelo, en la universidad se publica una instrucción para el reconocimiento de estudiantes vulnerables a los efectos de una evaluación en modo virtual, para la primera convocatoria de exámenes del curso 2020/2021.

En otro orden, en la tramitación de algunos expedientes, en los que realizamos un seguimiento a la resolución de recursos de alzada presentados por los interesados, percibimos que el análisis, estudio y resolución de estos recursos administrativos no es llevada a cabo, en la mayoría de casos, por el órgano superior jerárquico. De modo que, por ejemplo, en un recurso presentado por un estudiante, el recurso se recibe en un servicio administrativo y se resuelve conforme al informe que remite, a petición del servicio administrativo, quien ya emitió la resolución recurrida. El órgano superior jerárquico recibe una propuesta de resolución para la firma. Por tanto, con este procedimiento para resolver un recurso de alzada se está menoscabando el derecho del interesado a que la cuestión sea estudiada y resuelta objetivamente por una instancia superior jerárquica a la que dictó el acto o resolución. Tal circunstancia se transmite al órgano competente con la sugerencia de revisar el procedimiento.

Otra sugerencia se emite a colación de una queja que nos presenta la Delegación de Estudiantes de un centro, en la que se expone una cuestión relativa a la concesión de matrículas de honor en los Trabajos Fin de Grado. En función del artículo 21.3 de la Normativa Evaluación de Estudiantes de Grado, el número de matrículas de honor *“no podrá exceder del cinco por ciento del alumnado matriculado en una materia en el correspondiente curso académico”*. En el Trabajo Fin de Grado en cuestión, la correspondencia es de una sola Matrícula de honor. En los apartados 5 y 6 del artículo 10 de la misma normativa se dice que *“para otorgar una calificación de Matrícula de Honor, la Comisión se compondrá de al menos por tres miembros, no pudiendo participar en la misma quienes hayan participado en las comisiones que evaluaron a los estudiantes que concurran a esta prueba. Podrá concurrir a la prueba*

complementaria para optar a la calificación de Matrícula de Honor todo el alumnado que haya obtenido una calificación de Sobresaliente”.

La Delegación de Estudiantes reclama que se concediera la matrícula de honor en la convocatoria extraordinaria de noviembre, dejando sin opciones a los estudiantes que posteriormente defenderían sus trabajos en la convocatoria ordinaria de curso y que obtuvieran la calificación de sobresaliente.

Pese a que la normativa vigente no excluye ninguna convocatoria para la concesión de matrícula de honor, esta Defensoría entiende que lo estudiantes que se matriculan por primera vez de la asignatura y que presentan sus trabajos en la convocatoria de curso, ven mermado su derecho a optar a la misma.

El artículo 15.5 de la Normativa reguladora de las asignaturas de Prácticas Externas de Grado y Trabajos Fin de Grado, establece que *“Cada estudiante que haya obtenido una calificación de sobresaliente (mayor o igual que 9 puntos) podrá optar a matrícula de honor. Para otorgar las matrículas de honor, conforme a los criterios establecidos en la Universidad, el Centro nombrará una comisión en la que no podrán participar quienes hayan tutorizado los TFG que opten a tal calificación. La comisión podrá determinar la celebración de una nueva sesión de defensa si se produjera un empate entre quienes opten a la matrícula de honor tras aplicar el resto de los criterios que se hayan establecido”.*

Esta Defensoría plantea la situación al centro y éste explica que la matrícula de honor concedida se había concedido a un trabajo realmente brillante, que había obtenido la calificación de 10. Eran conscientes que dejaban sin posibilidad de obtener matrícula de honor al resto de estudiantes matriculados y que defenderían su trabajo en la convocatoria del curso, pero también resultaba injusto no premiar el trabajo

excelente defendido en la convocatoria de noviembre. Dado lo controvertido del tema, en el mismo centro entienden que deben analizarlo en Junta de Facultad para cursos posteriores.

En otro expediente, un estudiante expone haber cursado en la universidad una Diplomatura. Ahora se ha matriculado de todas las asignaturas del primer curso de Grado. Comenzadas las clases, no sabe a cuáles acudir, con la consiguiente pérdida de clases. Pues está pendiente de que le efectúen un reconocimiento de créditos y entonces poder reajustar su matrícula y seguir el curso con normalidad.

Siendo su título obtenido en la universidad, dice no entender por qué no se realiza un reconocimiento automático si ya está confeccionada la tabla de reconocimiento que deben aplicar. Indagamos en la cuestión, y es cierto que hay una demora en la realización de los reconocimientos de créditos, motivada por diversas cuestiones. Una, por la entrada en vigor de una nueva normativa en traslados de expedientes, que retrasó el comienzo de la tramitación de los mismos. Esto ha afectado a los reconocimientos de créditos. Y dos, a la necesidad de reforzar el personal administrativo en época de mayor volumen de trabajo.

Asimismo, verificamos que es cierto que la tabla de equivalencia de créditos de la Diplomatura al Grado está publicada en la web. Por lo que, en la oficina de reconocimientos del área administrativa competente, podrían aplicarla directamente, al igual que ya se hace con los ciclos formativos de los que se dispone de las tablas de reconocimientos. Esto agilizaría el proceso, sin tener que pasar la solicitud de reconocimientos por la Comisión de Reconocimiento del Centro correspondiente, para luego remitir a la oficina de reconocimientos indicada. Esto sería aplicable a todas las tablas de reconocimientos de Diplomaturas/ Licenciaturas a Grados. Esta sugerencia se traslada al vicerrectorado competente.

2. OTRAS ACTUACIONES.

Durante el curso 2020-2021, esta Defensoría ha participado en diversas reuniones con los defensores de las universidades andaluzas, así como asistió al encuentro anual de defensores universitarios. En estas reuniones se trata de poner en común diversos temas del ámbito universitario, promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria.

Estos contactos han sido todos virtuales. Hasta principios del curso 2021/2022 no se han retomado los encuentros presenciales.

El 11 de junio de 2021 se celebró a distancia una Asamblea General Extraordinaria de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias con sólo dos puntos en el Orden del día, el análisis del Anteproyecto de Ley de Convivencia Universitaria y la propuesta y aprobación, en su caso, de las acciones a realizar en relación con el mismo. Fruto del debate promovido en esta reunión, se elabora un texto con sugerencias relativas al Anteproyecto que se envía al Ministerio de Universidades.

Asimismo, en el marco de analizar el Anteproyecto de reforma de la LOU, esta Defensoría forma parte de un grupo de trabajo con otros defensores universitarios, dedicado al estudio pormenorizado de la situación de los contratos de profesores asociados. El objetivo es tratar de combatir la actual situación de precariedad que padecen actualmente los profesores asociados. Como ya se ha resaltado en memorias de otros años, no es posible seguir mirando hacia otro lado ante el hecho de que, a diferencia de lo que ocurre en el resto de niveles de enseñanza, en la universitaria hay docentes que llegan a cobrar hasta ocho veces menos de lo que cobran otros profesores.

Por otro lado, en el ámbito andaluz, se han celebrado numerosas reuniones virtuales con la finalidad de poner en común los problemas que la pandemia han ido generado en las universidades, como cuestiones relativas a la evaluación no presencial, a las becas del Ministerio o a la falta de recursos informáticos.

En este curso académico, no se ha podido llevar a cabo la reunión que anualmente se celebra con el Asesor del Área de Universidades del Defensor del Pueblo Andaluz, pero sí se ha mantenido contacto con su oficina.