

## INFORME PRESENTADO A SECRETARÍA GENERAL CURSO 2017/2018

En el curso académico 2017/2018, la oficina de la Defensoría ha abierto un **total de 60** expedientes a **fecha de 17 de julio**. En valores absolutos la distribución por sectores es la siguiente: estudiantes 46, personal docente e investigador 9, personal de administración y servicios 3 y de oficio 1.

Respecto a la intervención de oficio ha habido solo una relacionada con una sugerencia de modificación de normativa en materia de convalidación de los créditos de prácticas de los grados por actividad laboral compatible con las competencias específicas de la titulación.

Respecto al formato de acceso a la defensoría se han incrementado las consultas con un dato en términos absolutos de **51** casos en total, las **mediaciones** han sido **2 realizadas pero 5 demandadas**, pues se desestimaron 3 por negativa de la otra parte (pasando a ser consultas o quejas) y las quejas se han reducido a **7**. Este último dato obedece a un trabajo de intervención indirecta por el que se ayuda al usuario a encontrar caminos más positivos y a preparar su propia intervención en la gestión del problema con ciertas habilidades y técnicas de comunicación. Los resultados de esta estrategia se valoran como muy positivos puesto que no producen el efecto, no deseado, de tensión e incomodidad en la otra parte. La inercia de queja en un servicio con alto potencial reparador se ha invertido, lo que se interpreta como resultado positivo.

Las demandas del **sector Personal Docente e Investigador** han girado en torno a los siguientes temas:

- Conflictos asimétricos
- Consultas interpretación normativa
- Conflictos simétricos
- Gestión bolsa PSI
- Licencias septenales

Las demandas del **sector estudiantil** han girado en torno a los siguientes temas:

- Acceso a los Tribunales de Compensación.
- Desacuerdo con las calificaciones, formato de examen y sistema de evaluación de las asignaturas.

- Conflictos entre iguales.
- Conflictos con profesores.
- Bloqueo de expediente.
- Impago de matrículas.
- Error de petición acción social.

Se observa un aumento en la categoría de consultas. Una de las causas de este **incremento** obedece a **intervención indirecta** que se realiza en los desacuerdos que los estudiantes perciben con los docentes. Se aconseja al estudiante sobre la oportunidad que supone intentar el entendimiento con el docente antes de interponer una queja en el departamento y si el discente acepta se le orienta de varias formas:

- **Herramientas de análisis de la relación:**
  - A) Carácter asimétrico de la relación e identificación del lugar que se ocupa en la relación docente/discente y el proceso de enseñanza aprendizaje.
  - B) Explorar la gestión de la comunicación que se ha hecho por parte del discente.
- **Herramientas para una gestión adecuada de la relación a partir de cambios en el discente:**
  - A) Claves para una comunicación orientada al entendimiento e intercambio social equilibrado.
  - B) Habilidades y técnicas concretas para una comunicación efectiva.

Otra de las cuestiones a destacar con el sector estudiantes es la participación de la defensoría en las **Jornadas de Formación**, organizadas por el **CARUH el 11 de mayo de 2018 con horario de 12 a 14h**. El tema tratado en la intervención expositiva y coloquio fue: **CÓMO GESTIONAR LOS CONFLICTOS. Los objetivos de trabajo con el grupo participante fueron los siguientes:**

1. *Comprenderán el conflicto como oportunidad a partir de una adecuada gestión.*
2. *Identificarán el conflicto en cualquier contexto de interacción social y, en particular, en aquellos que les afectan como representantes de los estudiantes.*
3. *Reconocerán la naturaleza del conflicto y sus causas.*
4. *Diferenciarán los planos racional y afectivo que se dan en la interpretación del conflicto.*
5. *Conocerán las actitudes, técnicas y habilidades que favorecen y dan calidad a la comunicación.*

6. *Comprenderán la importancia de una comunicación de calidad en la prevención y gestión del conflicto.*
7. *Diferenciarán los métodos de gestión del conflicto y las ventajas e inconvenientes del uso por parte del líder de función.*
8. *Aplicarán los conocimientos sobre gestión de conflictos en beneficio del sector estudiantil y de su grupo de representantes en la UHU.*

Respecto al **Personal de Administración y Servicios** destacar que ha sido una demanda de consulta. En este curso sus asuntos se han centrado en:

- Conflictos asimétricos en dos ocasiones.
- Problemas de infraestructuras.

En otro orden de cosas, hay que destacar también la intervención de la oficina con estudiantes egresados por razones diversas: necesidades de información sobre los programas cursados en esta universidad, con el objeto de emprender nuevos estudios; desacuerdo con calificación final de título propio.

En otro orden de asuntos, la Defensoría cumpliendo con su obligación, ha comunicado a la Sra. Rectora en varias ocasiones presuntos delitos que se han comunicado a esta defensora sin competencias para ello.

Huelva, 17 de julio de 2018

Fdo. Andrea F. Capilla Pérez

La Defensora Universitaria