

**Informe  
del Defensor  
Universitario  
al Claustro Universitario  
Curso 2010/2011**

**Diciembre 2011**

## **SUMARIO**

### **I. INTRODUCCIÓN**

### **II. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS EXPEDIENTES**

1. Tipología de asuntos tramitados
2. Expedientes por sectores
3. Sexo de la persona que ha iniciado el expediente
4. Temática de los expedientes y órgano universitario afectado
5. Tiempo de tramitación de los expedientes
6. Resultado de los expedientes

### **III. VALORACIÓN SOBRE EL CURSO 2010-11**

### **IV. SITUACIONES QUE VAN REQUERIR ESPECIAL ATENCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

En primer lugar, quiero manifestar mi agradecimiento sincero al Dr. Luis Malvárez y también mi deuda, por su disponibilidad y su apoyo constante en estos primeros meses de aprendizaje.

Mi primera información a Claustro ha de consistir, en consecuencia, en que el proceso de transferencia de responsabilidades ha funcionado correctamente y aún más ha servido para establecer un nexo de confianza y de afecto entre el antiguo Defensor y yo misma.

Ha de juzgarse este año de actividad en la Defensoría como **un año de tránsito** ya que mi nombramiento ha transcurrido todo el tiempo en funciones, primero como Adjunta al Defensor y luego como Defensora.

Esta situación ha condicionado el desarrollo de la actividad como se va a observar a continuación.

Como apreciación global estoy convencida de que la Comunidad Universitaria de Huelva resulta, en su conjunto y en una estimación global, una colectividad bien avenida; no obstante, y como se verá en los apartados III y IV, la crisis económica y de valores sociales, el crecimiento de la actividad en algunos servicios y los continuos cambios de normativas en otros hacen prever que puedan aumentar las incidencias en el futuro próximo –según está sucediendo ya en este trimestre final de 2011- y es nuestra obligación prever los cambios para seguir manteniendo la eficacia y el buen entendimiento.

## II. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS EXPEDIENTES

### 1. Tipología de los asuntos tramitados

Durante el curso académico **2010/2011** la Oficina del Defensor Universitario ha registrado un total de **31** expedientes: **21** mediante el procedimiento de consulta (un **68%** del total) y **10** por el procedimiento de queja (un **32%** del total). Según la tipología de asuntos en los que tradicionalmente se viene trabajando en este curso no se ha realizado ningún proceso de mediación.

Las consultas que llegan a la Oficina son mucho más numerosas de los expedientes registrados en tal concepto. Como en otros años, el criterio que se ha seguido es que sólo se ha procedido al registro de un expediente en aquellos casos en los cuales ha sido necesaria la intervención de la Oficina para favorecer una solución de la situación planteada en la consulta, mientras que aquellos otros en los que la actividad de la Oficina ha consistido en un mero asesoramiento o alguna ligera actividad exterior, no han sido objeto de registro formal. Cada vez más estas consultas puntuales llegan a través de la web, pero el principal canal sigue siendo telefónico.

Muchas de estas consultas “informales” se refieren a los procedimientos establecidos en la normativa para la revisión de las pruebas de evaluación o las convocatorias de exámenes, aunque es preciso reconocer que la temática de estas tas pun463 0sto iesa

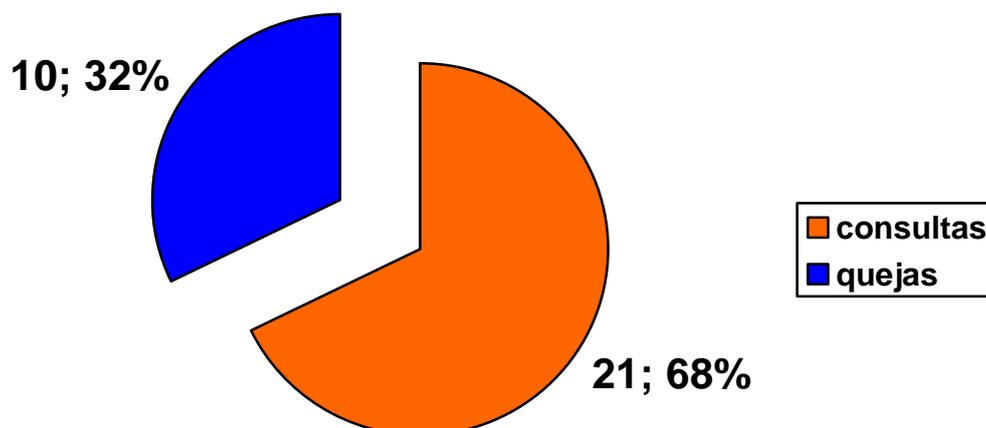
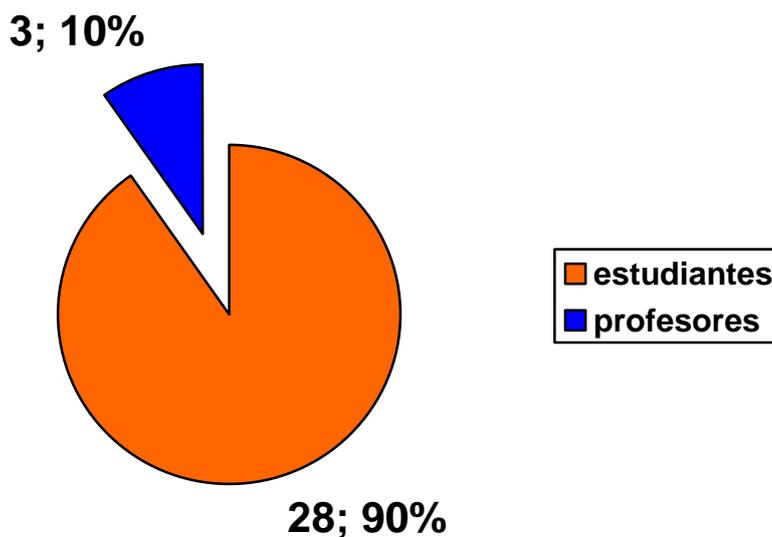


Grafico I: División por naturaleza del expediente

## 2. Expedientes por sectores

Otro análisis significativo es el que determina la utilización de los servicios de la Oficina del Defensor Universitario por sectores. Como en años anteriores la mayor parte de los casos han sido iniciados por estudiantes, hasta un **90** por 100 del total. Los expedientes iniciados a instancia del profesorado representan un **10%** del total. **No se produjeron expedientes iniciados por el personal de administración y servicios.** Si bien ha habido consultas personales a las que no se ha dado registro por petición de los interesados. Tales datos se reflejan en el siguiente cuadro adjunto:



**Estudiantes: 28**

**Profesores: 3**

**PAS: 0**

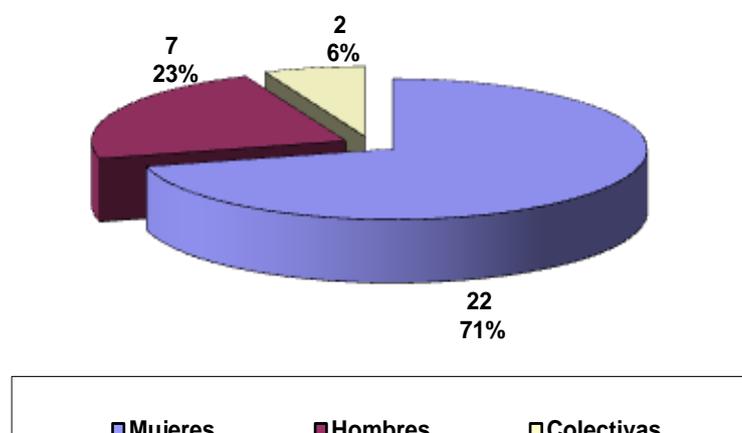
### **3. Sexo de la persona que ha iniciado el expediente**

Incorporamos a efectos estadísticos este dato, aunque a nuestro juicio no cabe extraer ninguna conclusión del mismo, más allá de que también en el período anterior hubo mayores peticiones en el sector femenino de la comunidad. Los datos correspondientes al curso 2010/2011 se reflejan en la tabla adjunta:

**Mujeres: 22; 71%**

**Hombres 7; 23%**

**Colectivas: 2; 6%**



#### 4. Temática de los expedientes y órgano universitario afectado.

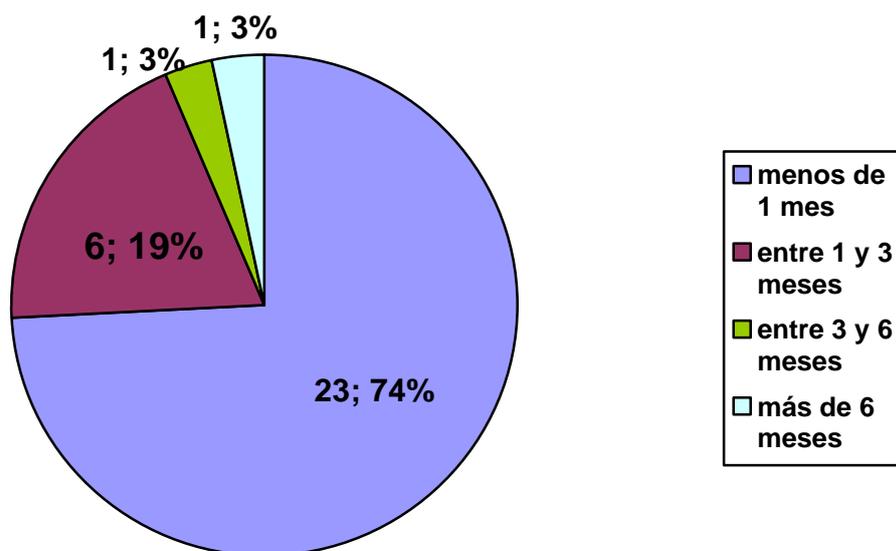
La temática de los expedientes es bastante diversa, aunque en algunas materias se han planteado varios casos, lo que permite que sean destacadas para detectar cuáles son los procesos universitarios que generan mayor conflictividad, a saber:

- Incidencias en el proceso de evaluación del alumnado.....	8
- Convalidaciones y reconocimientos de crédito.....	4
- Problemas derivados de la matriculación.....	2
- Problemas suscitados en la contratación del profesorado.....	1
- Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria.....	7
- Cuestiones relacionadas con servicios prestados a través de empresas concesionarias.....	2
- En relación con Másteres oficiales.....	4

En cualquier caso, incluso identificado el proceso universitario que ha presentado un mayor nivel de conflictividad –matriculación y convalidación y evaluación- aspectos que corresponden básicamente a departamentos y centros no se puede identificar en modo alguno con que ello signifique un mal funcionamiento, todo lo contrario, en conjunto se ha funcionado muy bien, ya que por el proceso de evaluación y matriculación pasa todo el alumnado.

#### **5. Tiempo de tramitación de los expedientes**

La mayor parte de los asuntos se resuelven en un plazo no superior a un mes, lo que se debe a la pronta respuesta de todos los órganos universitarios a cualquier requerimiento de la Defensoría Universitaria, que suelen mostrar un enorme interés en la resolución de los expedientes, aceptando de forma general las recomendaciones y soluciones propuestas. El siguiente gráfico refleja el tiempo de tramitación de los expedientes durante el presente curso académico:



MENOS DE 1 MES: 23; 74%  
ENTRE 1 Y 3 MESES: 6; 19%  
ENTRE 3 Y 6 MESES: 1; 3%  
MAS DE 6 MESES: 1; 3%

## 6. Resultado de los expedientes

De los casos tramitados en la Oficina, un gran número ha sido resueltos satisfactoriamente y, además, como hemos indicado, en un breve plazo, normalmente inferior a un mes, lo cual se ha debido, como viene siendo habitual, no tanto a las gestiones de la Defensoría Universitaria sino a la predisposición de las partes y órganos implicados para la resolución de las situaciones planteadas, al menos en aquellos casos en los que ha sido posible encontrar una solución razonable.

### III. VALORACIÓN SOBRE EL CURSO 2010-11

El número de asuntos tramitados es muy inferior en el curso 2010-11 a lo que venía siendo habitual en los cursos anteriores, en los que el número de expedientes solía girar entorno a la cifra de los cuarenta.

**No se me ocurre interpretar** este hecho con el que haya sido un curso en el que las instituciones universitarias y el conjunto de la comunidad hayamos funcionado **EXTREMADAMENTE** bien, porque entiendo que el ritmo y el desarrollo de la actividad transcurren de una forma relativamente homogénea y efectivamente el reflejo que en la Defensoría se obtiene la vida universitaria más bien tiende hacia un pequeño, pero progresivo incremento anual, que traduce la mayor confianza y la también progresiva implantación de la Defensoría en la Comunidad.

Siendo así y, sobre todo, comparando ese dato con lo experimentado en este primer trimestre del actual curso 2011-12, que queda fuera de este informe, y en el que los expedientes iniciados han vuelto a aumentar, interpreto esta reducción como algo puntual y que puede ser debido a la suma de dos circunstancias.

1. Que habiéndose producido una sustitución gradual de mi predecesor, el Dr. Luis Malvárez Pascual, por mí misma primero en calidad de adjunta y luego como defensora en funciones, la comunidad, pero más bien **el sector del profesorado haya esperado a que transcurriera** este período de interinidad para iniciar un proceso de queja o simplemente de consulta
2. Mi propio proceso de aprendizaje.  
En esta primera fase mi manera personal de ser y de actuar, más bien anárquica y poco dada a las formalidades normativas, inclinaciones que he de evitar en esta nueva dimensión profesional, me ha llevado

tal vez a no considerar suficientemente relevantes como para abrir un expediente situaciones múltiples que casi diariamente se han presentado en la Defensoría y que han requerido cierta actividad, no sólo gestiones telefónicas, sino también citas, pero que para mí sólo adquirirían la consideración de pequeñas incidencias habituales o bien que no requerían una actuación concreta exterior a la propia Defensoría, sino más bien una actitud de dedicar algo de atención o tiempo para escuchar lo que la otra persona quería expresar.

Transcurrido unos meses, he corregido esta forma de actuar, porque efectivamente esa labor de asesoramiento o de simple información y atención forma parte sustancial de la razón de ser de la oficina y por tanto en el archivo ha de quedar rastro de esa labor permanente

También yo misma he estado confundida con el significado subliminal que para mí adquiere la palabra expediente: "procedimiento administrativo en que se enjuicia la actuación de alguien", cuando en realidad el verdadero sentido es el de conjunto de documentación relativa a un caso o simplemente a una actuación y por tanto susceptible de ser archivado si más

### **Temáticas más sensibles más allá de lo que son exámenes y calificaciones:**

Las **adscripciones a grupos** en aquellas materias o grupos que requieren desdobles y también la **adscripción a centro en el caso de Practicum** de Educación. En ambos casos, lejos de observar disfunción, **creo honestamente que los centros han actuado adecuadamente**, sucede simplemente que el hecho de que haya más de una opción puede crear descontento en aquellos que piensan que nos se les ha respetado su preferencia.

En relación igualmente con la docencia, desde la Defensoría se han observado dos temáticas sobre las que me permito sendas llamadas de atención. Por un lado, una tendencia a confundir lo que significa **la enseñanza virtual y la no presencialidad**. Por otro, la conveniencia de **ensamblar mejor el beneficio de la movilidad con las convocatorias de exámenes**.

En los últimos cursos y particularmente en los dos últimos, con la aplicación de los grados, la enseñanza virtual se ha ido extendiendo, con lo que significa de renovación y mejora en los métodos, en la calidad de los materiales y en el aprovechamiento de las capacidades docentes. Aumentando de forma revolucionaria la versatilidad y la flexibilidad, así como el adiestramiento en capacidades tecnológicas en un mundo que lo requiere cada vez más.

Pero salvo contadas excepciones –en el caso de ciertos másteres o en materias de la titulación de Relaciones Laborales- la docencia virtual y la docencia en el aula son complementarias e inseparables.

En la Defensoría se ha observado que algunos alumnos se **autodenominan “alumnos no presenciales”** en materias que se imparten habitualmente en un aula y en un horario. En ocasiones estos alumnos manifiestan cierta resistencia ante la obligatoriedad que existe en asistir a ciertas prácticas o a ciertas actividades y **piensan que el no asistir es un derecho que les asiste**.

En suma, que **la virtualidad mal entendida puede generar cierta relajación en la asistencia, cierto absentismo por parte del alumno tolerado de mejor o peor grado por el profesorado y ello implica no una mejor sino una menor calidad docente**.

No me malentiendan que no soy nada positivista y no voy a caer en posiciones autoritarias: la asistencia a clase ha de ser libre; la no asistencia ocasional puede ser empleada en actividades de crecimiento personal y de oportunidades distintas de conocimiento y enriquecimiento; pero la ausencia sistemática sólo en el caso de mentes excepcionales produce un buen conocimiento y otro modo de observarlo cuestiona todo lo que hacemos aquí cada día.

Estoy alertando contra un peligro de absentismo creciente que puede quedar eclipsado bajo la versatilidad de lo virtual. Estimo que obedece a cierta permisividad por parte del profesorado.

No es un tema para debate en claustro, pero sí para que suscite el interés de la **Unidad para la Calidad de la Docencia**.

La segunda reflexión se refiere a **la naturaleza de los exámenes de incidencia**, cuyas causas quedan recogidas en la normativa de evaluación vigente **por enfermedad del afectado o enfermedad grave de un familiar de primer grado o segundo grado el mismo día del examen, y “causa mayo”, debidamente acreditada**.

Creo que no conviene, al redactar la normativa, precisar demasiado las causas que darían lugar justamente a un examen de incidencia porque no podemos prever todas las circunstancias y en parte ha de depender del juicio razonable del profesorado y los departamentos; no obstante, de cara a la extensión que ha adquirido la movilidad vía Erasmus y otras modalidades, **sí creo adecuado incluir alguna mención en ese sentido** y he recomendado al Vicerrectorado de Alumno esa conveniencia.

Esta es una consideración que me va a servir para enlazar con el siguiente apartado.

#### **IV. SITUACIONES QUE VAN REQUERIR ESPECIAL ATENCIÓN**

##### **Replanteamiento del calendario y número de las convocatorias de exámenes**

El mejor funcionamiento de la movilidad, en la que los alumnos que se marchan a Universidades Europeas y tienen que trasladarse a principios de septiembre y encuentran dificultades para ser examinados en esa convocatoria y también la conveniencia de engarzar nuestro calendario con el que ya está funcionando en otras universidades españolas y sobre todo en Europa en este proceso de **implantación del Grado** hacen pensar que haya llegado el momento de **adaptar también las convocatorias de examen y suprimir la convocatoria de Septiembre.**

##### **Otros Servicios que están incrementando su actividad y requieren refuerzo**

Hay Servicios y Situaciones que bien por el cambio radical en las normativas; bien por el incremento radical de su actividad o bien porque es un proceso en curso de cambio han visto ya en este segundo semestre de 2011 cómo se intensifica y se complica su funcionamiento.

El altísimo número de alumnos Erasmus que enviamos y recibimos, así como la exigencia de los B1 en lenguas modernas para el título de Grado y para el acceso a algunos Másteres están multiplicando la actividad y la visibilidad de los servicios de **Relaciones Internacionales** que han de

estar preparados para evitar un colapso por exceso de demanda en el próximo curso.

El servicio de **Posgrado** ha tenido que ir haciendo frente a un cambio sin fin de normativas para los estudios de Máster y Doctorado pido, y también agradezco a los directores de Máster y a los responsables de Posgrado que se sigan esforzando porque la nueva modificación va a requerir que haya que replantearse como adaptar la situación del alumnado que comenzó posgrado por vías ya inexistentes y normativas desaparecidas, por ejemplo, hubo un momento en el que se podía acceder al Máster como diplomado, hoy en cambio la nueva normativa ha repuesto el antiguo Doctorado, pues bien todo ello complica la gestión cotidiana.

Por último, estamos ya en un momento avanzado de la **implantación del grado** y a la Defensoría comienza a llegar la preocupación sobre cómo cerrar el proceso. Es decir la **garantía del derecho a examen en aquellas asignaturas que van desapareciendo**, pero sobre todo, cómo proceder con un **resto final de alumnos que no logren aprobar** en las convocatorias y plazos inicialmente previstos.

Agradecimiento y también una disculpa institucional

Mi agradecimiento por la confianza y la disponibilidad para colaborar que la Defensoría como institución despierta en todos los servicios universitarios. En particular, a Gestión Académica por la eficacia, la rapidez y la claridad en su respuesta a mis consultas.

Mis disculpas porque este año ha sido para mí un año difícil, de aprendizaje en el que siento que tal vez no haya estado siempre a la altura

de las circunstancias. Quiero dirigir particularmente mi disculpa a la comunidad situada en el Campus de la Rábida, a la Escuela Técnica Superior de Ingeniería.

Presenta una personalidad diferenciada y para mí más lejana, aunque no he olvidado que supone el núcleo del que todos –y yo también- partimos. En este año no he visitado la Escuela y confieso en ello una falta que he de subsanar de inmediato.

Una última reflexión: lo peor de la crisis está por llegar.

Como historiadora y como persona sé que el que tiene el poder –tanto en las relaciones personales como en las colectivas- nunca lo regala ni lo cede de buen grado. La respuesta a esta crisis en la enseñanza requiere unidad, por encima de la diferenciación sindical, por encima del funcionamiento de cada universidad como una isla, por encima de la división en autonomías, con cada autonomía funcionando de una manera. La única respuesta ha de ser una respuesta unitaria. Pero, como decían los maestros de la Institución Libre de Enseñanza, la enseñanza es un proceso unitario: del destino de la Primaria y la Secundaria depende la Enseñanza Universitaria. La educación libre y pública es **SOLO UNA** y nos estamos hundiendo todos, así que la respuesta y la movilización necesaria han de ser unitaria y conjunta.