

**Informe  
del Defensor Universitario  
al Claustro Universitario  
Curso 2011/2012**

**Diciembre 2012**

## **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 2011/12**

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

## I. INTRODUCCIÓN

En este curso la actividad de la Defensoría ha sido mayor que la del año anterior. Ha habido más expedientes, que ha afectado a más personas y han aparecido nuevas situaciones. Algunas de ellas ligadas al tránsito de la licenciatura al grado, que son lógicas y tienen solución, otras ligadas al proceso de crisis global que la mayoría de los españoles y los Servicios Públicos padecemos y esas ni tienen solución y previsiblemente empeoren en tiempos sucesivos.

No obstante, en el informe sobre expedientes tramitados por las distintas universidades españolas, la Universidad de Huelva –incluso con este aumento en la problemática- se inserta en el grupo de las que presentan menor nivel de conflictividad.

## II. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS EXPEDIENTES

### 1. Tipología de los asuntos tramitados

Durante el curso académico **2011/2012** la Oficina del Defensor Universitario ha registrado un total de **36** expedientes, lo que significa un incremento de cinco expedientes sobre el curso anterior. De ellos, **10** expedientes obedecen al procedimiento de consulta (un 27,7 % del total) y **23 quejas** por el procedimiento de queja (un 63,8% del total) y 3 mediaciones (8,3%).

#### **¿Qué significan estos datos?**

Cómo decía en el número total de expedientes se ha producido un ligero incremento, pero el hecho de que haya sido un curso más difícil no se desprende tanto de esto como del hecho de que las Quejas se han incrementado desde un número de 10 a 23. Además, como desarrollaré más adelante, el número de personas implicadas en estos expedientes por diversas razones es mayor que el de años anteriores. Es evidente, por tanto, que en la Defensoría también se percibe un mayor nivel de disgusto en la Comunidad Universitaria.

Aún así y ya que en la última reunión de Defensores de las Universidades Españolas se nos ofreció una estadística del número de expedientes abiertos en las diferentes Universidades, la UHU se situaría, aún con este incremento, entre las comunidades con menor índice de conflictividad.

Como en el curso anterior, he de subrayar que 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, sin el desarrollo de ninguna actividad externa, no han sido objeto de registro formal. Cada vez más estas consultas puntuales llegan a través de la web.

Muchas de estas consultas “informales” se refieren a los procedimientos establecidos en la normativa para la revisión de las pruebas de evaluación, aunque es preciso reconocer que la temática de estas consultas es muy diversa y puede alcanzar a cuestiones relativas a cómo preparar y a qué instancia dirigir una reclamación por desacuerdo en una nota de examen o a recibir alumnos que notifican la incomparecencia de un profesor a un examen. En estos casos, nuestra tarea consiste en explicar que la instancia que se ocupan de tales incidencias son las Comisiones de Docencia de los Departamentos, aunque ocasionalmente también nos compete hacer llegar a los departamentos la existencia de estos descontentos, cuando observamos que son más frecuentes de lo deseable o que los alumnos presentan una disconformidad que en ese primer contacto nos parece bien fundada.

Hemos vivido, además, otro tipo de situaciones que nos han preocupado y han requerido gestiones, pero en las que, lamentablemente, no podíamos entrar como institución, aunque sí como personas atentas a los problemas que los demás viven:

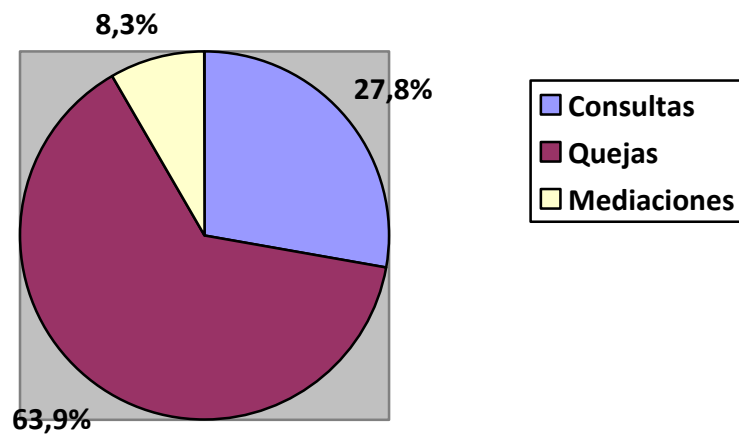
Problemas de anulación de matrículas por impago del segundo plazo o bien personas que consultaban a qué instancia podían acudir para demandar aplazamientos o ayudas económicas para afrontar matrículas.

Desacuerdo con los criterios fijados por las normativas de la Junta para aplicación de tasas en el distrito único y que contempla la exención por matrícula de Honor para Bachillerato, pero no cuando el acceso se realiza desde Formación Profesional

Incidentes puntuales graves ocurridos durante estancias Erasmus, en las que, ocasionalmente, el estudiante ha sido víctima de la delincuencia o de accidentes fuera de los Campus Universitarios de destino. Una situación así equivaldría a que el problema ocurriera un fin de semana en nuestra propia provincia y, por tanto, la Universidad no puede hacerse cargo de accidentes que pueden sobrevenirnos en cualquier momento.

Ante estas experiencias no podemos actuar, pero creo que más que nunca se requiere alguien que escuche y que acertemos a romper la pura mecánica del procedimiento administrativo. Aunque a uno le deje una sensación de impotencia.

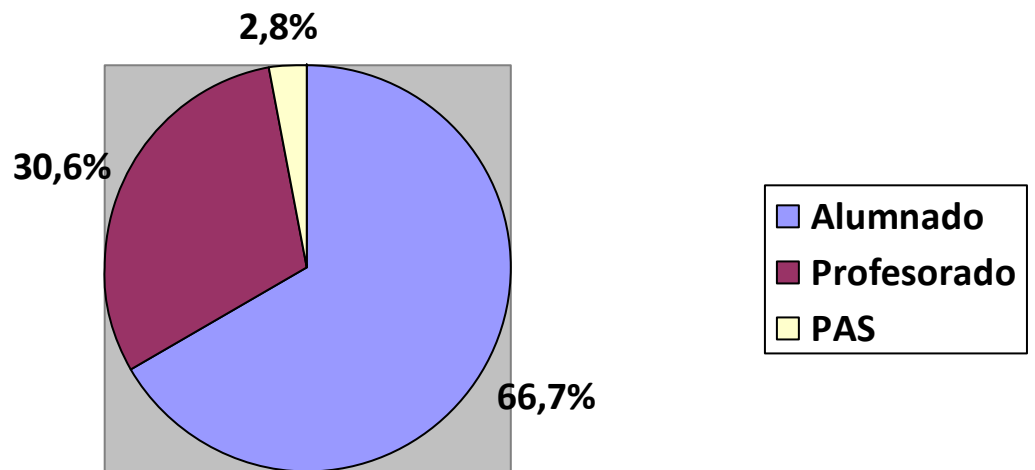
Insisto, en suma, en este curso, las personas que realmente han contactado con la Defensoría han sido muchas más, porque hay expedientes que implican a grupos numerosos y en lugar de abrir un expediente por persona, ya que la actuación era conjunta, se ha optado por reflejarlo en expedientes colectivos.



## 2. Expedientes por sectores

También se han producido ciertos cambios con respecto a la presencia de los diferentes colectivos que forman la comunidad universitaria en la actividad de la Defensoría.

Como habitualmente, la presencia del **Alumnado** es mayoritaria y han protagonizado **24 expedientes**, frente a los **11** que ha presentado el **Profesorado** y **1** único expediente con respecto **Personal de Administración y Servicios**. Lo que significa en porcentajes respectivamente 66,7%, 30,5%, 2,8%. Como muestra el gráfico:



Estos porcentajes son significativamente diferentes del curso anterior, cuando el 90% de la atención se prestó al alumnado y sólo un 10% al profesorado, en tanto que no se cursó ningún expediente con respecto al PAS.

En mi opinión, esto significa una mejor inserción de la Defensoría en la Comunidad, pero también una mayor extensión de los conflictos e incidencia, como se deduce, igualmente, del siguiente punto.

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

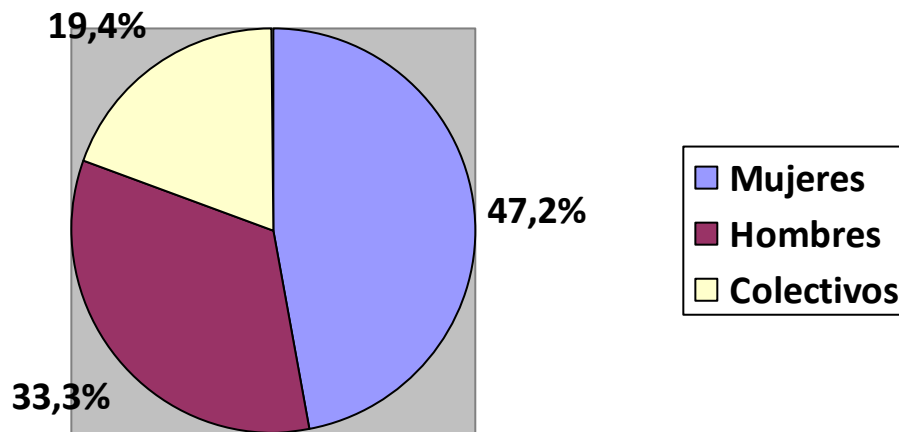
Incorporamos a efectos estadísticos este dato, aunque a nuestro juicio no cabe extraer ninguna conclusión del mismo, pues la variación que anualmente se produce en esta estadística no creemos que responda a ninguna causa concreta. Sí es cierto, no obstante, que en los últimos años se repite el hecho de que el personal femenino acuda a la Defensoría con mayor frecuencia. Pero este dato carece de significado si no se considera el porcentaje de los distintos sexos en la composición de los diferentes estamentos de la Universidad: estudiantes, PAS, profesorado.

Los datos correspondientes al curso 2011/2012 se reflejan en la tabla adjunta:

Mujeres: 17 = 47,2%

Hombres: 12 = 33,3%

Colectivos: 7 = 19,4%



La comparación con el curso anterior, no obstante, sí permite observar cierta variación, ya que entonces las mujeres supusieron el 71% de las personas que

requirieron la intervención de la Defensoría, de forma que este curso la demanda ha sido bastante más homogénea.

En 2010/11 sólo hubo dos demandas colectivas frente a las 7 del curso pasado, en estas han sido grupos numerosos los que planteaban:

Inadecuación del plazo ampliación de matrícula que estaba pensado para la licenciatura y había que trasladarlo hacia la exigencia del Grado y de los alumnos que cursan Erasmus.

Adaptación de planes entre la licenciatura y grado, demanda de actuación por parte de grupos de alumnos con asignaturas a los que se les acababa la convocatoria.

Problemas derivados del mal funcionamiento de la aplicación de matrícula y del solapamiento de fechas entre cierre de actas y matriculación.

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

En relación con las anteriores explicaciones que se refieren a situaciones importantes que han requerido nuestra atención y junto a ello se observa la siguiente relación de contenido de los expedientes.

- Incidencias en el proceso de evaluación del alumnado.....	7
- Convalidaciones y reconocimientos de crédito.....	2
- Problemas derivados de la matriculación.....	4
- Problemas suscitados en la contratación del profesorado.....	1
- Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria.....	10
- Incidencias en Posgrado.....	3
- Incidentes en Estancias Erasmus.....	3
- Incidentes en el Desarrollo Prácticas Externas.....	3
- Incidentes en el desarrollo de la docencia.....	3

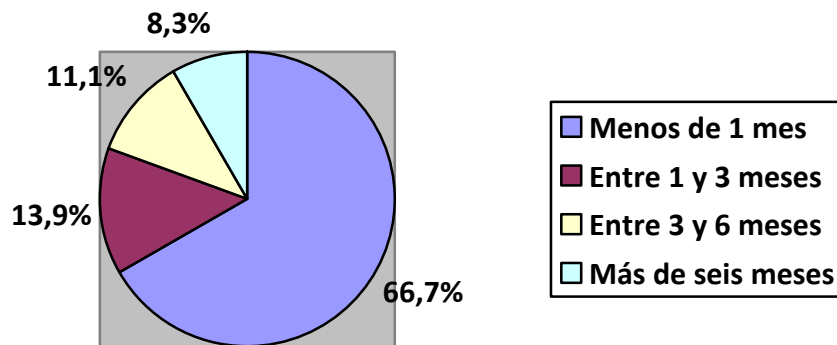


A simple vista destaca que sobre los años anteriores la temática cuya presencia se ha incrementado es la de conflictos aparecidos entre miembros de la comunidad universitaria, algo que merecerá un comentario posterior.

### 5. Tiempo de tramitación de los expedientes

En relación con el tiempo de tramitación de los expedientes, se observa la siguiente clasificación:

<b>Menos de 1 mes:</b>	<b>24 (66,7%)</b>
<b>Entre 1 y 3 meses:</b>	<b>5 (13,9%)</b>
<b>Entre 3 y 6 meses:</b>	<b>4 (11,1%)</b>
<b>Más de 6 meses:</b>	<b>3 (8,3%)</b>



Reconociendo que la Defensoría ha recibido siempre una atención pronta y eficaz de todos aquellos órganos a los que se ha dirigido, en este curso algunas situaciones han tardado mucho en quedar definitivamente resueltas, esto se ha debido a que ciertos conflictos –básicamente entre colectivos del profesorado- se encadenaban unos con otros, retrasando la resolución final.

Además, los diferentes procesos electorales en departamentos y decanatos han retardado respuestas que tenía que las entidades tenían que emitir, porque se estaba en medio del proceso electoral.

## 6. Resultado de los expedientes

Sobre el resultado final de los expedientes, de los 36 casos tramitados, el 66,6% se ha resuelto a favor del demandante y el 33,3% la resolución ha sido contraria. De hecho, han sucedido incidencias en la evaluación, en la adjudicación de grupos de prácticas y en los conflictos entre miembros de la Comunidad en la que habiéndose revisado todo el proceso, la Defensoría ha encontrado que la instancia universitaria implicada había aplicado con corrección la normativa, aunque el demandante se considerara dañado en sus intereses.

### III. VALORACIÓN SOBRE EL CURSO 2011/12

Una simple mirada al cuadro anterior sobre contenidos y motivos de los expedientes permite observar que los desencuentros se concentran en dos áreas lógicamente centrales de nuestra actividad: la actividad docente y su evaluación y la convivencia y las relaciones entre miembros de la Comunidad.

En ambos casos es lógico que así sea ya que ambas vertientes resumen lo esencial de nuestra actividad. Pero la mera rotulación no ofrece información suficiente sobre la naturaleza de estas divisiones y su impacto. Considero, por ello, necesario informar al claustro más detenidamente sobre el alcance de estas situaciones, no tanto para seguir revisando el pasado, como porque estas experiencias apuntan dificultades que siguen planeando sobre el actual curso académico, lo que constatamos cuando ha transcurrido ya un primer trimestre del presente curso 2012/13. Utilizo, por ello, este análisis para realizar una lectura preventiva.

**La presión sobre el examen y sobre la evaluación**, dado el progresivo incremento de las tasas según la convocatoria va a repercutir previsiblemente en un incremento de la presión, a su vez, que una parte del alumnado sobre el profesor para conseguir un aprobado. La Defensoría demanda un criterio de objetividad y de justicia en el tratamiento de estas reclamaciones y advierte de que se acudirá con mayor frecuencia al recurso de la intervención de las Comisiones de Docencia de los Departamentos. Se advierte, además, sobre el incremento de la violencia verbal y

gestual en el tono de estas reclamaciones, algo que hasta el momento resultaba puramente anecdótico.

**EL paso de la licenciatura a grado** se está produciendo con normalidad, pero un porcentaje menor de alumnos agotan las convocatorias previstas y se ven imposibilitados de culminar la licenciatura en el tiempo y con el número de convocatorias previstas. Con mucha prevención, la Defensoría ha ido recomendando a las instancias implicadas –profesorado, departamentos, decanatos, vicerrectorado- que **traten de canalizar el proceso, en la medida de lo posible**, por ejemplo el recurso del **Tribunal de Compensación**. Así mismo, se recuerda que el compromiso y la responsabilidad docente de los Departamentos conlleva el **seguir atendiendo en tutorías y seguir atendiendo y guiando al alumnado que resta con asignaturas pendientes que no están ya incluidas en los PODs de los Departamentos**.

Por otra parte, durante este curso han de obtener el Grado las primeras promociones de alumnos de nuestra Universidad y hemos de observar cómo se materializan situaciones que se dan por primera vez, como los **Trabajos Fin de Grado y la obtención masiva de los Certificados B1** de competencia en una lengua extranjera. La Universidad ha venido previendo los mecanismos necesarios, pero el buen funcionamiento va a requerir la colaboración decisiva de todos.

#### **Sobre el período de matriculación y cierre de actas.**

El período de matrícula para el actual curso académico se ha vivido en los últimos días de septiembre como una situación de descoordinación y de aumento de estrés entre el alumnado, el personal de las Secretarías de Centro –sobre todo en los centros con mayor número de estudiantes- y también del profesorado.

En esencia, el problema radica en que haber tomado la iniciativa de hacer coincidir:

1. La firma de actas por firma electrónica
2. La apertura de automatrícula en toda la Universidad simultáneamente
3. El cambio de la plataforma moodle

Tal volumen de trabajo, en ocasiones novedoso, ha ocasionado el colapso del sistema informático y, además, el estrés en la comunidad universitaria que ha debido, a duras penas, tener que aprender a cerrar actas y familiarizarse con los cambios en la plataforma en brevísimo tiempo, ya que el curso estaba comenzando.

La entrada en vigor del nuevo cierre de actas no funcionó correctamente, la aplicación no permitía firmar y el profesorado perdía mucho tiempo intentando acceder a la misma. Con toda lógica, se amplió el período de cierre, pero eso ocasionó que, al no transferirse el dato del cierre, el alumnado no podía tramitar su matriculación y el plazo se acababa. A la Defensoría llegaban varias decenas de reclamaciones por alumnos que no podían elegir grupos u optativas, al tiempo que los profesores comunicaban que pasaban horas y aún días pendientes de poder firmar.

Pero donde se vivía el problema con mayor intensidad era en las Secretarías de los Centros, con el lógico nerviosismo del personal que las atiende.

**Pero si la Defensoría es un termómetro en la recepción de la comunidad ha de juzgarse, por el alto número de quejas acumuladas en septiembre que las medidas tuvieron un coste, aunque también un feliz resultado final. Hemos matriculado un número record de alumnos, que están en sus respectivos grupos, las actas están adecuadamente firmadas y la actual moodle tiene más prestaciones que la anterior.**

En cuanto a los conflictos personales, en este año han llegado a la Defensoría varias quejas que podríamos catalogar **genéricamente como faltas de respeto o de educación producidas en el trato entre los miembros de la Comunidad Universitaria**, roces o exceso de autoritarismo que sobrevenidos en instancias diversas: en la relación profesor/alumno –en ambos sentidos, tanto desde el profesor al alumno, como a la inversa - o bien entre órganos administrativos y usuarios.

En relación con las faltas de **respeto y ciertos conatos de violencia** sufridos por el profesorado e infringidos por el estudiante, hay que pensar que son consecuencias no queridas de una suma de razones. Por un lado, es fruto del mundo en el que vivimos y en el que la educación y la delicadeza en el trato han dejado de valorarse, es más, un mundo en el que la desconsideración y diría, el griterío, campan por los programas

televisivos. Es lógico que el alumnado se comporte según los patrones que esta sociedad construye.

Se debe, también, al incremento mismo del número de alumnado y a que una parte importante no es vocacional, sino que simplemente estamos siendo utilizados como centro de acogidas para jóvenes que no encuentran acomodo en otro lugar. Y esto es gravísimo. **También lo es, el que los sistemas de rankings y financiación priman el número de usuarios y por ello hemos asumido el criterio de incluir a todos.**

**Es decir la Universidad tiene escasa capacidad de autonomía, aunque lo digan los Estatutos, y ha sucumbido a la ley del mercado.**

No obstante, también quiero dejar constancia de **la madurez, la educación, la exquisitez en el trato y me atrevería a decir, la elegancia**, que he observado –y he disfrutado- entre diversos estudiantes que nos han transmitido sus problemas y preocupaciones. Situación de la que hemos sido conscientes tanto la adjunta, la Dra. Rosa Giles, como yo misma. En este caso, me estoy refiriendo a dos actuaciones desarrollada con alumnado de Ingeniería y un tercer grupo de alumnado de Trabajo Social.

En cuanto a los conflictos entre profesores, se trata casi siempre de situaciones enquistadas en la es difícil, si no imposible, llegar a una resolución definitiva y en las que la labor de la defensoría trata de dar respuesta a una incidencia ocasional a sabiendas de que el problema fundamental del desentendimiento –rivalidad personal o profesional- se mantiene y reaparecerá en futuros más o menos cercanos.

Así mismo, otra de esas terribles consecuencias se ha vivido el pasado julio, a la hora de aprobar el Plan de Organización Docente y, por tanto, las condiciones profesionales de los diversos colectivos universitarios: por un lado, el cuestionamiento del mantenimiento del numeroso grupo de los contratos PSI; por otro, la situación del profesorado acreditado por la ANECA, que ha padecido el cuestionamiento de su normal promoción profesional por las interpretaciones de los límites presupuestarios y los consiguientes requerimientos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas; así mismo, también el Personal de Administración y Servicios ha visto su jornada laboral alterada por fulminantes normativas dictadas desde la Administración Autónoma y ello está dejando constancia en el desánimo con el que algunos afectados

están llevando la ampliación de horarios o en las repercusiones que tendrá la pérdida de días de asuntos propios.

En relación con todo lo anterior, si bien los Órganos de Gestión Universitaria han tratado de minimizar los efectos de estas normativas y recortes presupuestarios sobre el normal funcionamiento de la Comunidad, la Defensoría no es ajena a que la sensación que a todos nos embarga es la de precariedad y ausencia de orientación hacia el futuro. Es decir, el peor de los contextos, en una actividad como la Docencia Universitaria, que tiene su razón de ser en el convencimiento de que invertimos nuestro esfuerzo para el progreso y la mejora del porvenir.

Para terminar este análisis, regreso a la precedente alusión a la Reunión Nacional de Defensores Universitarios celebrada en la Universidad de Almería entre 19 y 21 de septiembre. En general, no era la de Huelva una comunidad conflictiva, más bien todo lo contrario. El incremento de la problemática aparecía como una situación general. Mi reflexión más personal, no obstante, me llevó a pensar no ya que la Universidad de Huelva, sino más bien, que la Universidad Española había perdido el sentido de la orientación. Algo que describiré brevemente en el siguiente epígrafe.

#### **IV. SITUACIONES QUE VAN REQUERIR ESPECIAL ATENCIÓN DE CARA A 2013**

Ha habido muchas más personas que han pasado por Defensoría, en esta ocasión el número de expedientes no refleja bien el mayor disgusto de la comunidad: el índice de malestar en la matriculación, el estrés de la situación de los PSI, el desengaño y la desesperanza de las plazas recurridas, la degradación que va observándose en los servicios por falta de recursos.

El informe a Claustro Universitario relativo al curso 2010/11, presentado en noviembre de 2011, concluía con mi opinión personal lo peor de la crisis está por llegar. Quién me iba a decir que un mes después que el Ejecutivo legislaría de forma tan dura contra la contratación en los Servicios Públicos, originando el panorama actual. A ello se añade las reducciones que desde antes se aplicaban a becarios, personal de apoyo,

servicios informáticos, recursos en mantenimiento de infraestructuras. Las consecuencias reflejan el aumento del desasosiego en las personas y de la degradación en las posibilidades de cumplir nuestros objetivos –pienso ahora en investigación-.

Reconocía anteriormente que en la Reunión Nacional de Defensores obtuve la sensación del desconcierto que campa en el ámbito universitario. La realidad es que nos gobiernan según criterios de libre mercado y con valores que son contrarios al sentido mismo del Estado: la defensa del ciudadano, el horizonte del bienestar social, la prestación y el buen funcionamiento de servicios públicos (la Enseñanza, la Sanidad, la Seguridad, las Comunicaciones, las Pensiones, la atención a los mayores o a los menos capacitados).

En el ámbito universitario estamos reaccionando a la Defensiva, es decir respuestas que tratan de aminorar el efecto de los sucesivos desastres y no es suficiente. Porque no se trata tanto de reaccionar contra el retoque sino de crear la alternativa. Me pregunto qué decimos que somos: la máquina de pensamiento, del conocimiento, de los valores, de la creación. Los españoles no nos piden que seamos capaces de tener a más alumnos en los Campus, dando más horas de clase y ganando menos todos. La gente nos está pidiendo que salvemos al pensamiento y que defendamos el orden moral.

No hay que resistir, hay que generar lo nuevo, porque “Si la sal se vuelve sosa, con qué se salará”. Y vuelvo al origen de las cosas: unidad y responsabilidad.

Ya el curso anterior, expresé mi convencimiento de que 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.

Piensen que la ciudadanía nos ha respaldado, demandándonos más que nunca a pesar de la campaña de desprestigio de la enseñanza pública que sistemáticamente se ejerce desde el gobierno y cierta prensa afín.

Este curso presenciaremos elecciones a Rector. En cierta medida, ese será un momento privilegiado para el ejercicio de responsabilidad, para redoblar esfuerzos ante el empeño en convertirnos en un aulario para recoger a los estudiantes menos

favorecidos y que no pueden llegar a **Universidades más caras, con más recursos y que pueden poner notas de corte más altas.**

Por último hago llegar mi agradecimiento a toda la Comunidad Universitaria. Particularmente a las Secretarías de los Centros, que han visto muy incrementado su trabajo, y que ha estado a la altura de las circunstancias. Siempre responden con toda presteza a nuestros requerimientos. Al igual que lo hace el Servicio de Gestión Académica.

El Servicio de Calidad presta un auxilio muy estimable a la Defensoría cada vez que hay que mirar la estimación del profesorado en situaciones de conflicto.

Del mismo modo, es una satisfacción poder contar con el apoyo permanente de dos servicios fundamentales: Inspector de Servicios y la Secretaría General