



Universidad de Huelva

**Informe de la
Defensoría Universitaria
al Claustro de la
Universidad de Huelva
curso 2018/2019**

DICIEMBRE 2019



**Universidad
de Huelva**

**Informe Anual de la Defensoría Universitaria
octubre 2018 – septiembre 2019**

Oficina de la Defensoría de la Universidad de Huelva

José María Cuenca López (Defensor Universitario)

Carmen Avileo Ruiz (Secretaría de la Defensoría)

Huelva, diciembre de 2019

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
I. ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LOS EXPEDIENTES	6
1. Tipología de asuntos tramitados	6
2. Expedientes por sectores	7
3. Sexo de la persona que ha iniciado el expediente	8
4. Temática de los expedientes y órgano universitario afectado	9
5. Tiempo de tramitación de los expedientes	10
6. Resultado de los expedientes	12
II. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES	13
III. ACTIVIDADES FORMATIVAS	17
IV. VALORACIÓN DEL CURSO 2018/2019	18
V. LÍNEAS DE ACTUACIÓN FUTURAS	20
VI. MEMORIA ECONÓMICA AÑO 2019	21

INTRODUCCIÓN

El curso académico 2018/19 se inició con la incorporación el 11 de octubre de 2018 del nuevo Defensor, el profesor José María Cuenca López, por sustitución de la que hasta esa fecha fue la titular de la defensoría, la profesora Andrea Capilla Pérez, tras su jubilación, a quien se le agradece la confianza depositada al nombrarlo adjunto a la defensoría.

Posteriormente, en la sesión del Claustro de fecha 26 de febrero de 2019, fue elegido como titular de la Defensoría de la Universidad de Huelva el profesor Cuenca, por asentimiento de los miembros del Claustro.

La memoria que aquí se presenta consta de varios capítulos, el primero de ellos se centra en el análisis de los diferentes expedientes (consultas, quejas o mediaciones) que se han abierto en la oficina de la Defensoría por parte de los miembros de la comunidad universitaria onubense.

El segundo capítulo presenta las actividades institucionales en la que la Defensoría de la Universidad de Huelva ha participado en calidad de representación del órgano de gestión y comisionado del Claustro, dentro de las funciones establecidas como propias por los estatutos y el reglamento de la Defensoría de la Universidad de Huelva. Estas labores institucionales se han desarrollado tanto dentro de la propia Universidad de Huelva como en otros organismos externos a la Onubense.

La Defensoría, para estar actualizada en el desarrollo de sus competencias, debe seguir un proceso de formación en aquellas materias que puedan considerarse más novedosas o de interés especial para la comunidad universitaria, por lo que en el tercer capítulo se exponen los procesos y actividades en los que han participado los miembros de esta oficina, siempre orientados a la mejora de sus actuaciones desde diversos puntos de vista.

El cuarto capítulo parte del análisis de aquellas situaciones o casos que, por sus características, se consideran de valoración especial, procediéndose a presentar una evaluación general de las actuaciones desarrolladas por la Defensoría en el curso académico 2018/19, haciendo mención de las situaciones problemáticas o de las que se tienen indicios que puedan derivar

en procesos conflictivos para la convivencia universitaria y el correcto funcionamiento de la institución.

El capítulo quinto muestra las líneas de actuación futuras que se pretenden llevar a cabo por parte de la defensoría, fundamentalmente con la intención de potenciar una actividad preventiva por parte de este órgano.

Finalmente, el sexto capítulo presenta la memoria económica de la Defensoría en cuanto al gasto realizado del presupuesto con el que cuenta este órgano de gestión.

Es necesario hacer incidencia en que durante el desarrollo de todos los procesos en los que esta Defensoría ha intervenido se ha contado con una total autonomía en sus actuaciones, manteniendo la más absoluta imparcialidad y confidencialidad, como recoge el reglamento y los estatutos de la Universidad de Huelva.

Por otro lado, se quiere mostrar públicamente el agradecimiento a toda la comunidad universitaria, por la disponibilidad que han mostrado en todo momento todos los servicios, unidades, departamentos, o personas de manera individual, a los que se les ha pedido colaboración para el desarrollo de la actividad de esta Defensoría. Particularmente, se quiere hacer mención de este agradecimiento a la Secretaría General, bajo la responsabilidad de la profesora Sonia Rodríguez, en primer lugar y, actualmente, de la profesora Manuela Mora, a la Vicerrectora de Estudiantes Profesora Ángela Sierra, a la Vicerrectora de Ordenación Académica, Grado y Posgrado, Profesora Beatriz Aranda, al Gerente, D. Manuel Pavón, al Inspector de Servicios, Profesor Joaquín Reyes Columé, y en especial con la Rectora, Profesora María Antonia Peña, con los que se ha tenido un contacto siempre muy directo por motivo de las diferentes actuaciones desarrolladas en la Defensoría.

I. ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LOS EXPEDIENTES

En este curso la actividad de la Defensoría ha sido ligeramente superior que la del año anterior, 79 expedientes abiertos frente a 72 del curso 2017/18. Ha habido más casos que han afectado a más personas y han aparecido nuevas situaciones.

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, según los datos ofrecidos por la Conferencia Nacional de Defensorías Universitarias en 2020.

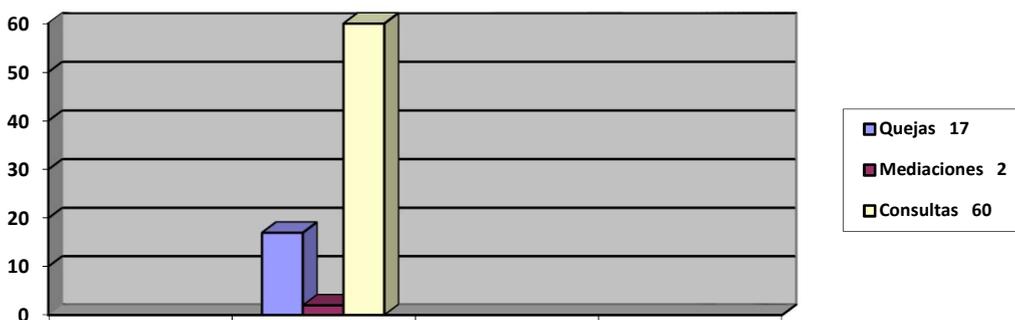
Hay que indicar que muchas consultas que se han presentado durante el curso por integrantes de la comunidad universitaria no han supuesto la apertura de un expediente, ya que se trataban de cuestiones muy simples de carácter informativo y que no requerían abrir un proceso de investigación desde la Defensoría, sino más bien se ha tratado de un proceso de asesoramiento, fundamentalmente hacia el alumnado, que en la mayoría de los casos se ha producido por teléfono, a través del correo electrónico o personándose en las oficinas de la Defensoría.

1. Tipología de los asuntos tramitados

Durante el curso académico 2018/2019 la Oficina de la Defensoría Universitaria ha registrado un total de 79 expedientes, siete más que en el curso anterior. Del ellos, 60 se han tramitado como consultas, cuatro menos que en el año anterior; 17 como quejas, diez más, y 2 mediaciones, una más que en el curso 17/18.

Aun así, y ya que en la última Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) se ofreció una estadística del número de expedientes abiertos en las diferentes Universidades, la Universidad de Huelva se situaría, aún con este

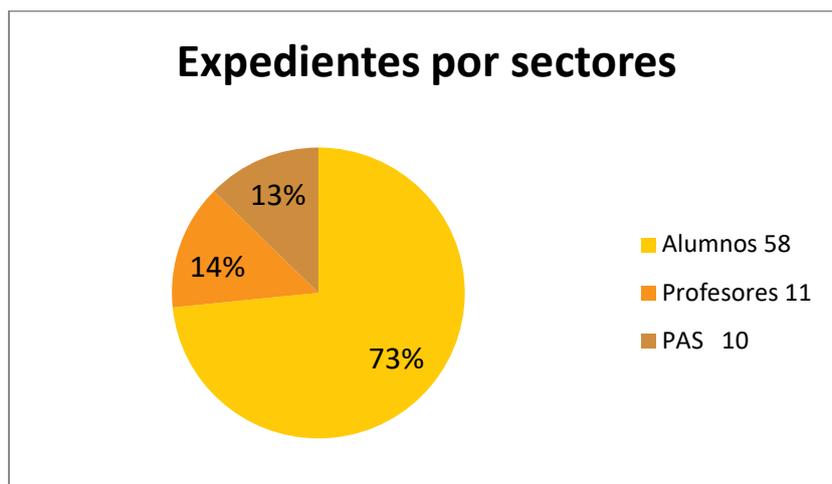
incremento, entre las comunidades con menor índice de conflictividad recogidas por nuestra oficina.



2. Expedientes por sectores universitarios

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 la mayoritaria y han protagonizado 58 expedientes frente a 11 del Profesorado y 10 del PAS.

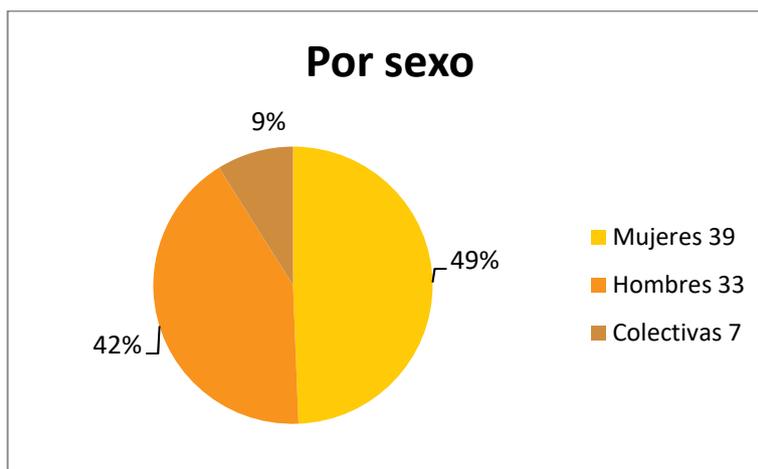


Destaca el incremento en 9 puntos de expedientes del PAS más que en ningún otro curso anterior, lo que se traduce, a nuestro juicio, en una confianza progresiva en la oficina de la defensoría para solucionar los problemas. Por el contrario, los porcentajes del alumnado y profesorado son muy similares respecto al curso anterior, con un leve descenso, donde un 77% de la atención se prestó al alumnado, un 16% al profesorado, un 4% al PAS y un 3% se tramitaron de oficio.

En nuestra opinión, esto significa una mejor inserción de la Defensoría en la comunidad universitaria, pero también una mayor extensión de los conflictos e incidencias, como se deduce igualmente, del siguiente punto.

3. Sexo de la persona que ha iniciado el expediente

En los últimos años se repite el hecho de que el personal femenino acude a la Defensoría con mayor frecuencia (49 %), frente al 42% de personal masculino, aunque no consideramos que esta diferencia sea significativa. El 9% han sido expedientes de carácter colectivo. Pero estos datos carecen 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.



La comparación con el curso anterior, no obstante, sí permite observar cierta variación: las colectivas aumentaron de 2 a 7 en este curso; el colectivo de hombres no varía y se mantiene en 33 y, finalmente, el de mujeres subió de 35 a 39.

4. Temática de los expedientes y órgano universitario afectado

El total de expedientes abiertos en este curso se agrupan por los siguientes temas:

INCIDENCIAS EN LA DOCENCIA.....	31
Problemas con el TFG.....	1
Problemas en la contratación.....	4
Posgrado/Máster/Títulos Propios.....	6
Prácticas.....	3
Evaluaciones.....	13
Docencia.....	3
Semipresencial.....	1
GESTIÓN ACADÉMICA.....	28
Matriculaciones.....	9
Acceso.....	2
TUO.....	2
Becas.....	3
Permanencia.....	1
Títulos.....	5
Convalidaciones.....	3
Cambio de turno.....	2

TFG.....	1
CONFLICTOS ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA-----	14
Asimétrico PAS.....	7
Asimétrico PROFESORADO.....	4
Entre iguales PROFESORADO.....	2
Entre iguales PAS.....	1
INFRAESTRUCTURA-----	3
PROTECCIÓN DE DATOS-----	1
INVESTIGACIÓN-----	2
Denegación de proyecto.....	1
Ayudas a proyectos I+D+I.....	1

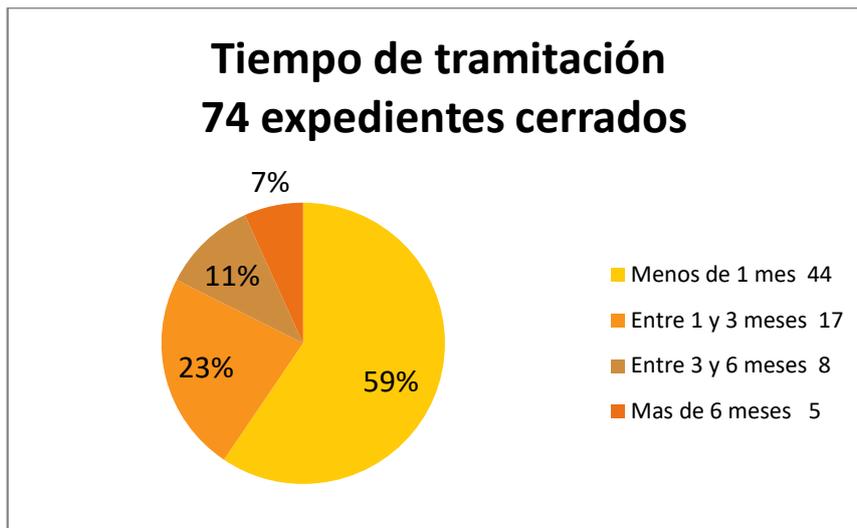
A simple vista, destaca sobre los años anteriores el aumento de expedientes abiertos por conflictos en la comunidad universitaria. Resaltar el incremento de conflictos en el sector PAS, que en este curso suman 8 expedientes frente a los 2 del año pasado. Por el contrario, los conflictos entre el profesorado aumentaron en un caso solamente, pasando de 5 a 6. Incidir también en la ausencia este año de expedientes abiertos por conflictos en el sector estudiantes frente a los 3 del anterior.

Se repiten los problemas de docencia derivados de la falta de contratación del profesorado con cuatro casos abiertos por quejas del alumnado frente a los dos denunciados el año pasado. Por problemas con los exámenes y evaluaciones descendimos este año a 12 de 14 habidos en el curso anterior. Aumentan al doble los casos abiertos por problemas en las matriculaciones de los estudiantes, de 4 subieron a 8 este año.

Destacar la inexistencia de casos relacionados con los erasmus en relación con los cursos anteriores.

5. Tiempo de tramitación de los expedientes

En relación con el tiempo de tramitación de los expedientes, en la siguiente gráfica se observa la dedicación que han requerido los diferentes expedientes abiertos por la Defensoría.



Los tiempos de tramitación no reflejan diferencias importantes en los sucesivos cursos. En el 18/19 finalizaron en menos de un mes 44 expedientes frente a los 58 del curso anterior. Entre 1 y 3 meses se resolvieron 17 frente a los 10 del año pasado. Entre 3 y 6 meses se concluyeron 8 casos frente a los 2 del anterior y con más de 6 meses de tramitación hemos tenido 5 frente a 2 del curso pasado. La media de tramitación de los 74 expedientes cerrados se cifra en 52 días.

A estos números hay que sumar los cinco expedientes que se encuentran aún abiertos durante el curso académico 2019/20. Dos de ellos se encuentran en actuaciones directas por parte de la Defensoría. Los otros tres expedientes se encuentran en proceso de seguimiento, una vez que la Defensoría ha desarrollado su labor de investigación /intervención, pendiente de comprobar si los compromisos asumidos por los servicios o las personas afectadas en cada expediente son cumplidos o el grado de cumplimiento en su caso.

6. Resultado de los expedientes



De los 74 expedientes cerrados, el 62% se han resuelto favorablemente frente al 32% del curso anterior; el 18% han sido desfavorables para el demandante frente al 19% del anterior y, finalmente, un 20% no procedían, en comparación con el 49% pasado, bien por estar pendiente de un recurso, del pronunciamiento de un órgano de la institución o porque han desistido de continuar con su expediente en la Defensoría.

Si comparamos estos datos con el curso anterior que tuvo 72 expedientes, vemos que los resultados favorables prácticamente se duplican pasando de 23 a los 46 de este año. Los desfavorables quedan básicamente igual, de 14 han quedado en 13 y los que no procedían disminuyen a la mitad, de 35 se han quedado este año en 15.

II. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Las actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Huelva no se limitan a la investigación e intervención en los diferentes expedientes abiertos en la oficina. Hay otras muchas actuaciones que dan significado al papel de este órgano universitario.

Por un lado, se mantienen reuniones periódicas con los órganos de gobierno de la Universidad de Huelva, particularmente con la Rectora (cada dos meses) y de forma más frecuente y en muchas ocasiones en función de las necesidades de los expedientes abiertos que se presentan en la Defensoría con la Secretaria General, la Vicerrectora de Estudiantes, la Vicerrectora de Ordenación Académica, Grado y Posgrado y el Gerente. En todas estas reuniones se informa y se intercambian ideas sobre los problemas y quejas que se han presentado en la universidad, siempre, por supuesto, guardando la confidencialidad de los asuntos tratados.

También se ha comenzado a establecer un cronograma de reuniones con los decanatos y direcciones de los diferentes centros de la universidad, para coger el pulso de las necesidades, problemas, demandas y también, potencialidades y puntos fuertes que se desarrollan en ellos, en el día a día de sus actividades.

Por otro lado, la Defensoría ha participado en la reelaboración de diversos reglamentos, sobre los cuales suelen presentarse de manera tradicional quejas, consultas y denuncias, por lo que la participación institucional de la Defensoría parecía de interés para poder aportar desde una visión externa ideas y propuestas que pudieran mejorar en lo posible su redacción y filosofía. Así la Defensoría ha participado directamente en la redacción del *Reglamento de Evaluación para las Titulaciones de Grado y Máster Oficial*, del *II Plan de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres* y del *Protocolo para la prevención, evaluación e intervención en situaciones de acoso sexual por razón de sexo y orientación sexual*.

Igualmente, se ha procedido a revisar todos los documentos sometidos a informe público, presentando alegaciones en los casos que se ha considerado

conveniente proponer aspectos alternativos a las redacciones propuestas, de manera que, con la experiencia del histórico existente en la Defensoría, se pudieran evitar situaciones conflictivas en el futuro.

Fuera de la Universidad de Huelva, se ha asistido al XXII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, celebrado en León del 17 al 19 de octubre de 2018. En esta reunión se toman decisiones de conjunto y se homogenizan procedimientos de actuación de las defensorías de toda España, en el marco de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (del que la Universidad de Huelva es socio activo). En esta ocasión la temática de trabajo se desarrolló en tres líneas:

- El análisis de diferentes cuestiones como el miedo ante la presentación de una queja y las posibles consecuencias ante la ausencia de confidencialidad.
- La relación institucional de las defensorías con los servicios de inspección universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos.
- La imagen pública de la Universidad.



Foto de grupo del XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios

De igual manera, hay que citar las reuniones periódicas que se realizan entre las Defensorías Universitarias de las universidades andaluzas y que en el curso 2018/19 se limitó a una sola, celebrada en la Universidad de Jaén el día 10 de septiembre de 2019.

En esta cita se preparó la Conferencias Nacional de Defensorías Universitarias, que se llevaría a cabo en octubre de 2019 y se trataron diversos temas para la coordinación de actuaciones entre las diversas universidades, en particular, con respecto al estudio de las normas de permanencia del alumnado, que son de aplicación en cada una de las universidades andaluzas.



Reunión de los defensores andaluces en Jaén

Por último, y no por ello de menor interés institucional, es la reunión anual que convoca el Defensor del Pueblo Andaluz, D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada. En estas reuniones, la Defensoría del Pueblo comunica a las defensorías de las universidades andaluzas información sobre los casos que tratan, relacionados con las competencias universitarias o que pueden incidir en sus

responsabilidades. En esta ocasión, la reunión celebrada el día 24 de abril de 2019 abordó cuestiones como:

- El cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad en las convocatorias de PDI laboral y funcionario.
- La elaboración de los protocolos de acoso.
- El cobro y aplicación del seguro escolar.
- Las normas de permanencia del alumnado en las diferentes universidades.
- Los precios públicos de los títulos propios.
- Medidas frente al plagio en el ámbito universitario.
- Fechas límites de petición de títulos que figuran en el RD 1393/2007.
- Conciliación de la vida laboral con los estudios universitarios.
- Exigencia del B1 para la titulación de Grado.
- Protección de datos y transparencia.
- Derecho de los estudiantes a obtener copia de los exámenes.
- Alta en la seguridad social de los becarios de formación.
- Problemas de alojamiento para el alumnado universitario.
- Igualdad entre hombres y mujeres.
- Atención a la diversidad

III. ACTIVIDADES FORMATIVAS

Un aspecto crucial de la Defensoría es el compromiso con la formación para la ejecución adecuada de su cargo, en relación con la responsabilidad que asume el titular, al aceptar el nombramiento y el mandato del claustro como garante de los derechos de toda la comunidad universitaria.

En este sentido, durante el curso 2018/19 se ha asistido a las jornadas formativas organizadas por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), que se ha celebrado en Madrid durante el día 9 de mayo de 2019. En estas jornadas los asuntos a tratar se vincularon a los fundamentos y habilidades prácticas en la escucha activa.

Otra acción formativa desarrollada por la CEDU es la propia celebración del ya citado XXI Encuentro Estatal, realizado este año en León. Este encuentro cuenta también con un carácter formativo para los/as defensores/as universitarios/as y, en esta ocasión, se debatieron y pusieron en consideración actuaciones llevadas a cabo en materia de actitudes y procedimientos ante las presentaciones de quejas por parte del colectivo universitario. También se abordaron las relaciones entre las defensorías y el resto de organismos universitarios, para reflexionar y llegar a acuerdos sobre los procedimientos y resoluciones alcanzadas.

Por otro lado, el personal de la Defensoría ha realizado otros dos cursos de formación, uno sobre el uso del Zimbra, como gestor de comunicación a través del correo electrónico, y otro sobre acreditación de idiomas en inglés.

En este sentido, hay un compromiso por parte de esta defensoría en mejorar la formación en materias clave para su actuación, y que ya se viene aplicando desde que comenzó el curso 19/20 a través de su participación en diversas actividades, que se recogerán en la siguiente memoria.

IV. VALORACIÓN DEL CURSO 2018/19

Hay que reconocer que la valoración general del curso ha sido positiva. El hecho de que los casos abiertos por número de estudiantes en la Defensoría de la Universidad de Huelva se encuentren por debajo de la media, en números relativos, del resto de universidades españolas es una evidencia de ello.

Sin embargo, debemos tener en cuenta que existen, como es normal en cualquier actividad académica y humana, errores y malinterpretaciones que dan lugar a conflictos que debemos estar dispuestos a resolver y a aprender de ellos para corregirlos y evitarlos en el futuro, siempre desde la perspectiva de la mejora de las actuaciones de una institución clave en la sociedad como es la Universidad de Huelva.

Uno de los aspectos que se ha podido percibir que se está produciendo en los últimos años y que parece que está aumentando progresivamente es el enrarecimiento del clima laboral, tanto en el PAS como en el PDI y que, finalmente, parece que también se trasmite al alumnado. Es importante realizar actuaciones que propicien la mejora de las relaciones profesionales entre los miembros del mismo sector y a nivel intersectorial, dentro de los miembros de la comunidad universitaria. No se trata de ver esto como una entelequia, es cierto que existen experiencias en las que trabajando la empatía se mejora enormemente las relaciones personales y profesionales de los colectivos laborales. Sin duda, esto repercutiría muy favorablemente en la mejora de los servicios que la universidad proporciona a la sociedad.

Paralelamente a esto, uno de los aspectos más problemáticos ha sido el retraso en la contratación del profesorado en el primer semestre del curso, que supuso un número de consultas y quejas bastante alto, aunque es cierto que desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica, Grado y Posgrado se han acometido actuaciones que van dirigidas a superar este obstáculo.

Un aspecto a tener en cuenta y que está empezando a ser objeto de consultas, tanto por el profesorado como por el alumnado, es la nueva normativa de evaluación, que por sus características más novedosas y por las nuevas

interpretaciones que se presentan implican una nueva forma de entender la evaluación y sus procedimientos.

En esta línea es muy importante estar atentos y poner todos los medios oportunos para evitar el plagio en los documentos académicos y docentes, así como propiciar la transparencia y honradez en todos los procesos de evaluación y acreditación dentro del ámbito universitario.

Aunque en la Universidad de Huelva no tenemos casos que se hayan presentado y hayan supuesto la apertura de expedientes desde la Defensoría, por diversas evidencias que se han percibido y por la información procedente de otras Defensorías, es importante estar atentos ante el problema de la ludopatía, que se está publicitando ferozmente en nuestra sociedad y que está llevando, en determinados casos, a una bajada del rendimiento académico de ciertos estudiantes e, incluso, al cometimiento de delitos.

Por otro lado, una cuestión que debe ser abordada en profundidad son las actuaciones vinculadas al Plan de Igualdad, que deben ser apoyadas por todo el colectivo de la comunidad universitaria para dar sentido y dotar de instrumentos efectivos el tratamiento de la igualdad en nuestra universidad.

Cuestiones que, en principio, pueden parecer menores pero que suponen un problema y proporcionan una imagen negativa de la universidad son la existencia de webs caducas, desactualizadas y muy poco intuitivas, y, a pesar de los esfuerzos que se están haciendo, es un problema que lamentablemente es muy visible para el alumnado y cualquier usuario de los servicios universitarios.

Ligado a esto, hay que continuar por el camino de la digitalización de todos los procesos administrativos que se llevan a cabo para la gestión de la universidad, de manera que se palie en lo posible la fuerte carga burocrática que soporta el personal universitario, y por supuesto, es necesario atender los déficit en infraestructura que en algunos casos son muy evidentes y requieren una atención sistemática y reflexiva, que ya están siendo abordados por los vicerrectorados competentes en diferentes actuaciones.

V. LINEAS DE ACTUACIÓN FUTURAS

Para el curso 2019/20 se considera como una de las principales líneas de actuación profundizar en el establecimiento de contactos con el equipo de gobierno, los/as decanos/as y director de centro, órganos de representación sindical y estudiantil, de manera que se pueda realizar una labor más preventiva, a la hora de detectar y actuar sobre situaciones problemáticas antes que realmente puedan llegar a convertirse en problemas más graves y de difícil solución.

También se considera prioritaria la incorporación de la Defensoría en la Red contra la Violencia de Género de la Universidad de Huelva.

Como actuaciones más concretas y de procedimiento se pretende, a lo largo del curso, elaborar un nuevo reglamento de la Defensoría Universitaria, más moderno y que tenga una coherencia total con lo establecido en los estatutos de la universidad, así como el diseño de una nueva web, más dinámica, interactiva e intuitiva en su navegación, para facilitar el acceso a los diferentes procesos e informaciones que deben estar disponibles desde la defensoría.

Por otro lado, es fundamental, aumentar la participación de la Defensoría en actividades formativas, que permitan mejorar siempre las actuaciones que se desarrollen en este órgano.

Finalmente, la defensoría se compromete a reducir la media de tiempo, actualmente en 52 días, para la resolución de los expedientes tramitados por parte de esta oficina.

VI. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO 2019 = 2.486,00	
Conferencia Estatal de Defensores Universitarios. Cuota socio 2019	225,00
Material de oficina. Mayo.	406,16
Bonanza fotocopias. Junio.	20,05
Reunión Defensor Pueblo Andaluz. Sevilla. 24 de abril 2019	31,71
Reunión Madrid Comisión Técnica Defensores Universitarios. 8-10 Mayo.	242,65
Reunión Defensores andaluces en Jaén. 10 de septiembre 2019	156,18
XXII Congreso Estatal de Defensores Universitarios. 2, 3 y 4 de octubre 2019	507,63
Jornadas de Acoso Universidad de Sevilla. 11 de octubre de 2019	91,36
TOTAL GASTOS	1.681,19

Paralelamente a estos gastos y con presupuesto del Vicerrectorado de Informática, Comunicaciones e Infraestructuras se ha reparado la puerta de acceso a la Defensoría, se ha colocado una nueva placa informativa y se han pintado los despachos de la oficina.