

Informe
AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO

CURSO 2002/03

Defensor Universitario

Junio de 2004

SUMARIO:

1. Introducción.
2. Estudio estadístico de los conflictos.
 - a. Tipología de asuntos tratados: consultas, quejas y mediaciones.
 - b. Quejas por sectores.
 - c. Temática de las quejas.
 - d. Quejas por órgano universitario afectado: Centros, Departamentos o Servicios Centrales.
 - e. Tiempo de tramitación de las quejas.
 - f. Resultado de los expedientes.
 - g. Evolución del volumen de asuntos en los sucesivos cursos académicos.
3. Algunos asuntos y sugerencias significativos.
4. Otras actuaciones.
5. Conclusión.

1. INTRODUCCIÓN.-

Con arreglo al artículo 246 de los Estatutos de la Universidad de Huelva de 1999 –de aplicación durante el curso académico 2002/03–, “El Defensor Universitario dará cuenta anualmente al Claustro Universitario de la gestión realizada, en un Informe que presentará ante el mismo en sesión ordinaria”. Con la presentación de este informe pretendemos atender los siguientes objetivos:

- Someter las actividades del Defensor Universitario a la consideración del Claustro, quien le designa y de quien es comisionado, a fin de rendirle cuentas de las gestiones realizadas y recibir sus impresiones de cara al futuro.
- Llevar a cabo una recapitulación global de los asuntos tramitados por la Oficina, de modo que puedan detectarse fácilmente los principales problemas que han sido objeto de tratamiento, en la medida que puedan ofrecer soluciones trasladables a otras parcelas del quehacer universitario.
- Divulgar a toda la comunidad universitaria las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario, de modo que los principales focos de conflicto sean conocidos por todos los operadores del sistema, propiciando que pueda llevarse a cabo un esfuerzo colectivo de mejora de la calidad universitaria en todos los aspectos, como prescribe la Ley Orgánica de Universidades al regular la figura del Defensor.

En atención a estos fines se considera más adecuado seguir una sistemática de carácter analítico, en la que se prescinda de exponer la concreta temática de cada asunto tramitado por la Oficina del Defensor para comentar

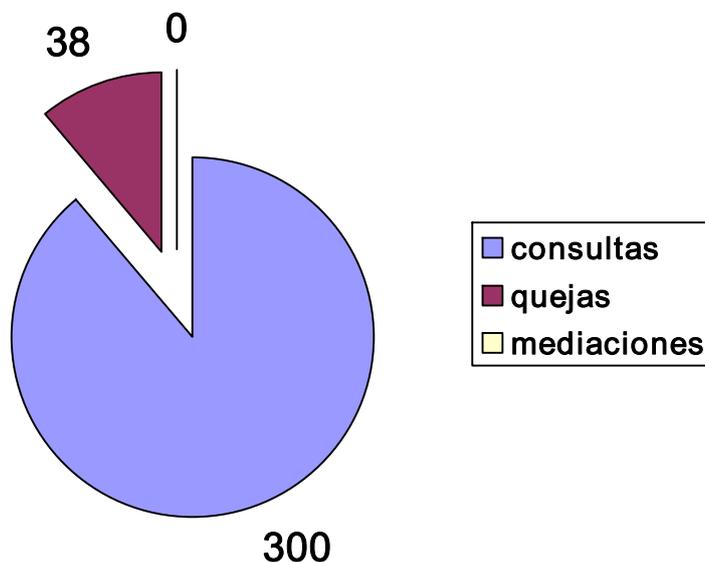
directamente los datos estadísticos generales y los rasgos globales que se observan en el conjunto de procedimientos gestionados por la Defensoría, incluyendo, posteriormente, una serie de comentarios genéricos acerca de los casos tramitados, así como las sugerencias más significativas cursadas a los órganos universitarios. Entendemos que de este modo el Informe puede servir mejor a las utilidades inicialmente propuestas, visualizándose fácilmente los focos de conflictividad en la gestión universitaria y los pasos que, desde la Oficina del Defensor, se han dado para intentar contribuir a su resolución.

Este informe abarca al curso académico 2002/03. Durante su desarrollo tuvo lugar el relevo en el titular de este órgano, que pasó del prof. Emilio Pascual Martínez a su actual responsable. Se expone, no obstante, unitariamente, sin diferenciar ambos períodos por tratarse de un aspecto superfluo y secundario que no afecta al fondo de los asuntos tramitados.

2. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS.

a) Tipología de asuntos tramitados: consultas, quejas y mediaciones.

Durante el curso académico 2002/03 se tramitaron un total de 48 asuntos; de los cuales, 10 mediante el procedimiento de consulta, y 38 por el procedimiento de queja. No se planteó ninguna solicitud de mediación.



La Oficina del Defensor procura evitar que los asuntos que no entrañen un verdadero conflicto lleguen a sustanciarse bajo la forma de queja, procurando una primera aproximación que resuelva los problemas de manera satisfactoria para todas las partes mediante gestiones simples, guiadas por un espíritu esencialmente práctico y de servicio. Esto explica la reducida litigiosidad que presenta el procedimiento de queja en comparación con el volumen total de asuntos tramitados por la Oficina.

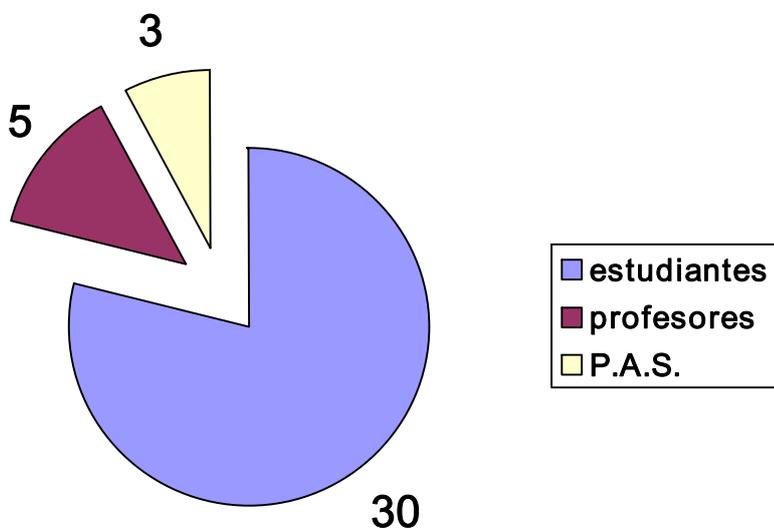
De otro lado, bajo la forma de consulta tiene lugar asimismo una labor de asesoramiento a los miembros de la comunidad universitaria en cuanto a la forma de ejercer sus derechos. En este sentido, el artículo 243 de los Estatutos concibe la intervención del Defensor Universitario como última vía, debiendo ejercerse previamente las instancias o recursos previstos en la normativa universitaria. Por ello, cuando se plantea un conflicto que no ha sido previamente dilucidado ante la instancia oportuna, el Defensor orienta al interesado acerca del modo de hacerlo. En muchos casos, el problema se resuelve de ese modo. En otras ocasiones, el interesado vuelve tras la desestimación de su petición para que el Defensor intervenga en el asunto.

Con estas consideraciones se pretende evidenciar que la tarea de la Oficina del Defensor es resolver problemas y contribuir a la mejora de la calidad, no aparentar falsos conflictos donde realmente no los hay. Por ello, existe una actividad sumergida o no ritualizada, que no llega a formalizarse mediante procedimientos de queja, pero que constituye un pilar esencial de la institución y consume buena parte de sus energías.

No obstante, el resto del análisis tomará en consideración únicamente los procedimientos de queja, que son, en definitiva, los que revelan problemas estructurales requeridos de mayor atención.

b) Quejas por sectores.

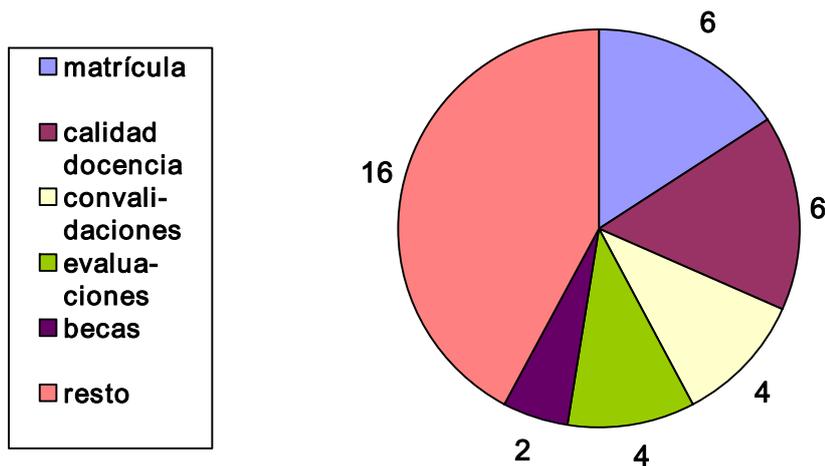
El colectivo de estudiantes es el que plantea mayor número de quejas: un 79% del total. Los profesores representan el 13% de las quejas tramitadas, y el personal de Administración y servicios, el 8%.



c) Temática de las quejas.

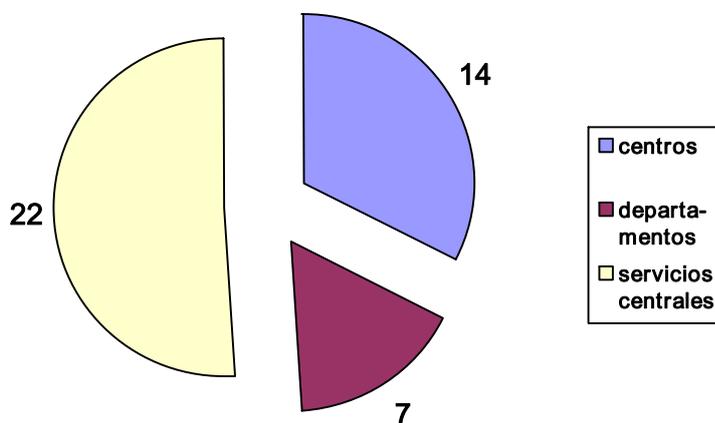
Los temas planteados en las quejas son muy variados. No obstante, se observa la recurrencia de algunos de ellos. Por ejemplo, en problemas relacionados con el proceso de matriculación se presentaron seis quejas, lo que supone un 16 % del total; idéntica cantidad y porcentaje corresponde a las quejas presentadas en materia de calidad de la docencia.

Por su parte, los asuntos relativos a convalidaciones supusieron un 11% del total –habiéndose presentado cuatro quejas–; las mismas magnitudes que se han producido en relación con el proceso de evaluación y calificación de los estudiantes. El resto de cifras no resultan significativas.



d) Quejas por órgano universitario afectado: Centros, Departamentos o Servicios Centrales.

En la distribución de los asuntos según el tipo de órgano universitario sobre el que se presentó la queja, se observa que las relativas a servicios centrales (entendiendo como tales los que penden directamente del Consejo de Dirección, incluso los que se encuentren gestionados por particulares mediante contratos administrativos, como el Comedor o la Copistería) son las más numerosas, elevándose al 51% del total.



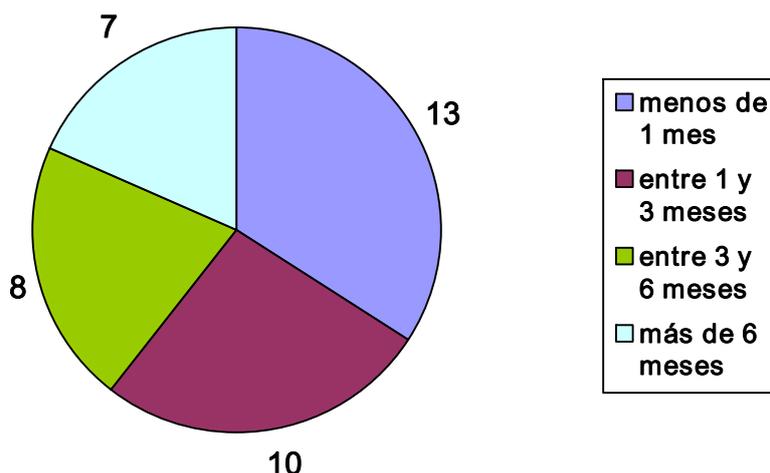
Las quejas relacionadas con tareas de los Centros suponen el 33%, en tanto que las relativas a los Departamentos alcanzan el 16%. Este último dato es significativo, por cuanto que, entre las quejas relativas a los Departamentos, hemos incluido los asuntos referentes a calificaciones y a calidad del profesorado, por tratarse de tareas docentes, es decir, directamente vinculadas

con las funciones de estos concretos órganos universitarios: aún así su número total es relativamente pequeño. De ello se infiere, siquiera sea *sensu contrario*, que existe un amplio grado de satisfacción por parte de los estudiantes frente a las actividades docentes del profesorado –lo que también se refleja en los procesos de evaluación de la calidad docente–, sin perjuicio de que existen algunos casos conflictivos que despiertan su recelo y que dan lugar a la presentación de quejas.

En relación con la actuación de los Centros, es llamativo constatar que la Facultad de Ciencias de la Educación concentra un 35'7% del total de asuntos, y la Escuela Politécnica Superior, un 28'6%, no siendo significativo el porcentaje en el resto. Ciertamente, ambos Centros son los más poblados de la Universidad y, por tanto, es lógico que se incremente correlativamente el número lineal de quejas sobre sus servicios. En cualquier caso, parece oportuno reflejar el dato expresamente, por promover alguna reflexión al respecto.

e) Tiempo de tramitación de las quejas.

El siguiente gráfico refleja el tiempo de tramitación de las quejas, un dato de carácter meramente fáctico del que resulta difícil extrapolar conclusiones, pues el tiempo de duración de un caso depende de factores muy diversos que no pueden analizarse globalmente. No obstante, entraña la utilidad de conocer la duración general de los expedientes. Como se observa, el 35% de los asuntos se resuelve antes del mes de su iniciación; por el contrario, un 18% tarda más de seis meses en resolverse.



Entre los asuntos que tardaron más de 6 meses en resolverse, tres estuvieron paralizados largo tiempo a petición de los propios interesados en espera de que hicieran por sí mismos gestiones necesarias para avanzar en la tramitación. Otros tres, de cierta complicación, se encontraban abiertos en el momento de producirse el cambio de Defensor Universitario; exigieron la petición de informes internos y externos cuya espera demoró la resolución. Y existen otros dos asuntos que aún se encuentran abiertos en el momento de redactarse este informe.

De estos últimos, uno es relativo a un proceso de calificación –exámenes–, y se encuentra suspendido en su tramitación por nuestra Oficina desde el mismo momento de presentación de la queja, por cuanto que el estudiante inició al mismo tiempo la vía ordinaria de recurso contra las calificaciones, sin que el Defensor pueda intervenir en tanto que se resuelva su recurso, lo que todavía no ha sucedido a pesar del largo espacio de tiempo transcurrido y merecerá los oportunos comentarios en su momento.

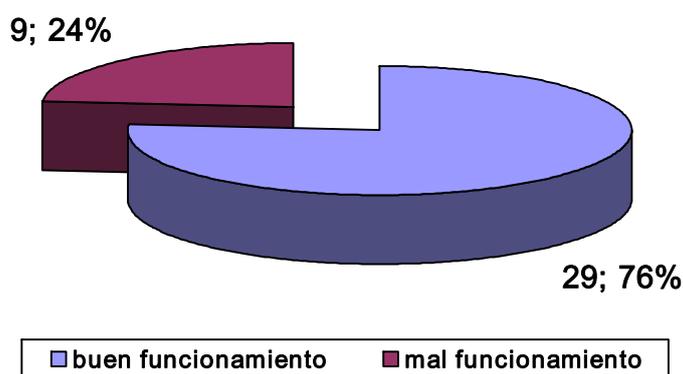
El otro es atinente a la calidad docente de un profesor de la Universidad, fuertemente contestado por un amplio sector de estudiantes; hechas algunas gestiones iniciales que confirmaban los comentarios deducidos en el escrito de queja, el asunto se confió en principio al Departamento, a fin de que adoptara las determinaciones precisas; éste, a su vez, lo ha reenviado recientemente al Vicerrectorado de Profesorado, confirmando que existen indicios que merecen

la actuación de las instancias académicas, pero entendiendo que el Departamento carece de las herramientas necesarias para resolver el problema, razón por la que lo traslada al Vicerrectorado. Por prudencia, será preciso aguardar a la terminación del procedimiento para hacer cualquier comentario sobre este asunto, pero desde luego el caso merece una profunda reflexión acerca de los instrumentos con que cuenta la Universidad para actuar rápidamente ante las quejas sobre la actividad docente de los profesores.

La Oficina del Defensor Universitario procurará que en los próximos cursos académicos mejore la media de tiempo de resolución de los expedientes de queja.

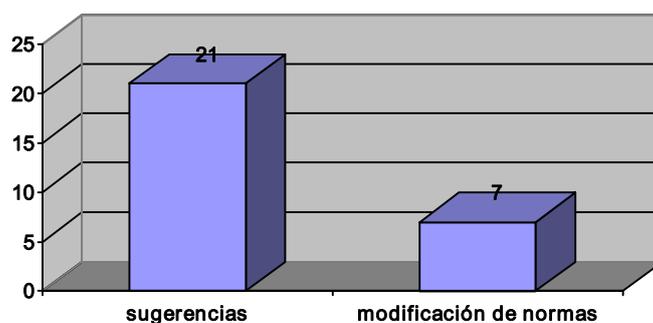
f) Resultados de los expedientes.

De las 38 quejas tramitadas, en 29 asuntos –un 76%– se consideró que no había existido un mal funcionamiento de los servicios universitarios, en tanto que en 9 resoluciones –un 24%– se observó algún tipo de deficiencia en la actividad universitaria.



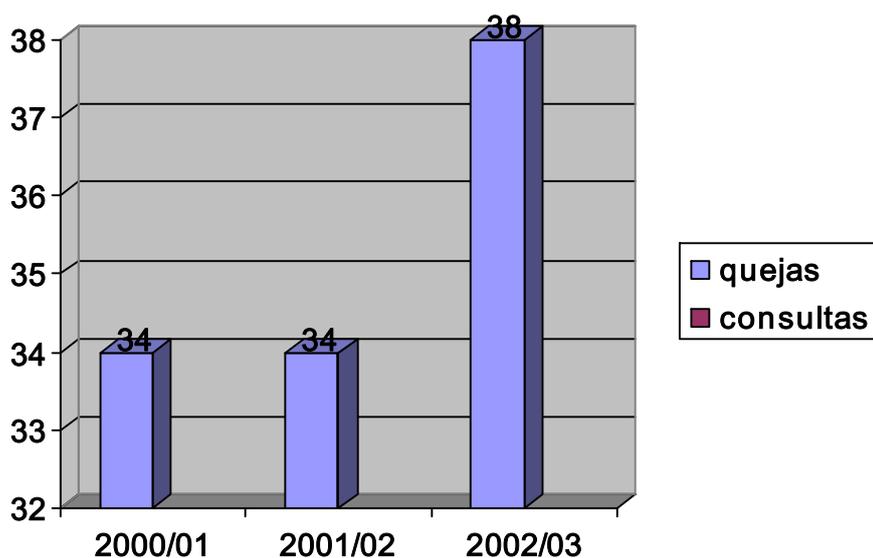
Los datos anteriores no guardan relación directa con el número de asuntos en los que el Defensor cursó algún tipo de sugerencia o recomendación a los órganos universitarios, pues en razón del principio de equidad y justicia material que preside su actuación, pudo ponderarse que, aún habiendo funcionado el servicio de conformidad con las normas que le fueran aplicables, resultaba oportuno realizar algún tipo de actuación que mejorase la calidad del

servicio en el futuro o que diera satisfacción a una petición razonable del interesado. Esto ha supuesto que el Defensor Universitario haya formulado sugerencias en 21 de los expedientes de queja –el 55% del total–, y en particular, dentro de esta cifra, que en 7 ocasiones –un 18% del total de procedimientos de queja– se haya recomendado la modificación de normas y disposiciones para evitar la reiteración del problema en el futuro.



g) Evolución del volumen de asuntos en los sucesivos cursos académicos.

En cuanto al gráfico comparativo del número total de asuntos tramitados por la Oficina del Defensor Universitario desde su creación, se observa una continuidad en los dos primeros cursos y un pequeño repunte en el curso 2002/03. Achacamos este incremento a la progresiva consolidación de la institución y a la mayor difusión de su existencia entre todos los miembros de la comunidad universitaria, no a un descenso en la calidad de los servicios prestados por la Universidad.



3. ALGUNOS ASUNTOS Y SUGERENCIAS SIGNIFICATIVOS

a) En relación con estudiantes de planes de estudios a extinguir.

La implantación de un nuevo plan de estudios produce la progresiva eliminación de la docencia del plan de estudios a extinguir, si bien las convocatorias de examen se mantienen durante los tres cursos académicos siguientes. Al no impartirse enseñanza presencial, los estudiantes abonan unas tasas más reducidas que, en principio, sólo les reconocen el derecho a examen. Sin embargo, es llano que para poder prepararse estas asignaturas a extinguir necesitan apoyo tutorial. En la mayoría de los casos los Departamentos han atendido esta necesidad a base de buena voluntad, ofreciendo estas tutorías, organizando prácticas puntuales e incluso permitiendo a los estudiantes del plan antiguo asistir a las clases de asignaturas equivalentes del plan nuevo, lo que desde luego constituye un meritorio esfuerzo digno de alabar. Pero en otros casos se plantean fricciones y los estudiantes no encuentran quién pueda atender sus consultas. El Defensor Universitario sugirió al Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica la regulación específica de esta materia, de tal manera que el plan de organización docente de los departamentos indique los profesores que

asumirán cada curso académico la corrección de exámenes y las tutorías de las asignaturas de los planes de estudio a extinguir.

b) En relación con el curso de adaptación pedagógica (CAP).

Se presentó una queja fuertemente crítica con la estructura de este curso, con sus contenidos y con su utilidad real. La tramitación del expediente evidenció las limitaciones de este título, al mismo tiempo que una serie de condicionantes externos, impuestos por la normativa autonómica, y que dificultan cualquier medida de mejora. No obstante, se recomendaron las siguientes iniciativas:

- Que el CAP se integre total o progresivamente en el plan de organización docente de la UHU.
- Que el director del CAP lleve a cabo un estudio de los cuestionarios de calidad cumplimentados por los estudiantes del curso y transmita una valoración de sus contenidos a los coordinadores de los módulos y a los profesores responsables, a fin de que puedan mejorar su impartición.
- Que no se ceje en el empeño de insistir a las autoridades educativas en la necesidad de modificar la estructura del CAP, mejorando sus contenidos y el peso de la formación práctica, así como confiriendo a estas enseñanzas un tratamiento coherente que acabe con su actual indefinición.

c) En relación con la normativa de exámenes y evaluaciones.

Se formuló una queja por un estudiante a quien restaban menos de tres asignaturas para acabar sus estudios, pero que no podía concurrir a la convocatoria de exámenes de septiembre por haberse presentado ya dos veces durante el curso académico, debiendo aguardar hasta la convocatoria siguiente para obtener su título. Se sugirió al Vicerrectorado de Estudiantes la modificación de la normativa de exámenes y evaluaciones para que, a quienes resten tres o menos asignaturas para concluir sus estudios, puedan

presentarse a todas las convocatorias de exámenes sucesivas, sin límite máximo anual, aun respetando el máximo absoluto de convocatorias que puede agotar un estudiante –inclusive la de gracia–.

d) En relación con el proceso de matriculación: modificaciones de matrícula y cambios de turno.

En septiembre de 2003 tuvieron entrada varios asuntos relativos al proceso de matriculación. Algunos estudiantes que habían cometido equivocaciones al cumplimentar sus impresos de matrícula solicitaron la introducción de cambios cuando aún se encontraba abierto el plazo de matriculación. Las normas de matrícula e ingreso vigentes no permitían introducir ninguna modificación una vez generado el documento de pago. Los estudiantes ejercieron sus medios ordinarios de defensa, que les fueron desestimados, y acudieron seguidamente al Defensor. Las resoluciones de estos asuntos declararon que, en efecto, las normas de matrícula establecían su inmodificabilidad y, por tanto, que la actuación administrativa había sido legal; pero se consideró inadecuado que, estando abierto el plazo de matrícula, los estudiantes no pudieran, al menos, ampliarla o permutar asignaturas de igual carga en créditos. Se sugirió por ello al Vicerrectorado de Estudiantes la modificación de las normas de matrícula e ingreso para el siguiente curso académico, y se hicieron gestiones para intentar que se admitiera la modificación de la matrícula en los casos en tramitación. En el momento de elaborarse este Informe se encuentra circulando el borrador de las normas de matrícula e ingreso para el próximo curso académico, habiéndose incorporado esta sugerencia incluso en términos más posibilistas de los originales, por cuanto que se admite cualquier cambio de matrícula que el estudiante desee realizar en tanto que se encuentre abierto el plazo de matriculación.

Conectado temáticamente con el tema de las matriculaciones se encuentra el de la adscripción de estudiantes a un concreto turno –de mañana o de tarde– en los casos en que hay más de un grupo en alguna titulación. Los criterios de asignación del turno son bastante rigurosos, y en este sentido la

sugerencia cursada por el Defensor ha sido la de flexibilizar su aplicación práctica, siendo más comprensivo con los problemas personales que plantean algunos estudiantes y que no se encuentran previstos por los supuestos tasados que son legalmente de aplicación.

e) En relación con el uso de equipos de los Servicios Centrales de Investigación.

Se desató un conflicto acerca del uso de un costoso equipo de investigación ubicado en los Servicios Centrales, cuyo uso gestionaba el grupo de investigación que había obtenido la financiación para su adquisición. Otros investigadores deseaban utilizarlo directamente, a lo que sus gestores oponían la necesidad de contar con suficiente cualificación técnica. Recabados los oportunos informes externos se comprobó la exigencia de dicha cualificación. Se instó a los Servicios Centrales de Investigación la aprobación de una normativa reguladora del uso y la cesión de los equipos, análoga a la que existe en otras Universidades, para despejar estos extremos con suficiente claridad evitando la generación de nuevos conflictos; y, para atender las necesidades más inmediatas del equipo de investigadores que había presentado la queja, se sugirió a las partes una fórmula que conciliaba sus respectivos intereses, fórmula que comenzó a aplicarse poco tiempo después y parece haber resuelto el problema.

f) En relación con las becas del Ministerio de Educación.

El curso pasado el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte comenzó una campaña de petición de devolución de las becas a los estudiantes universitarios que no hubieran satisfecho sus requisitos de otorgamiento, a saber: presentarse a examen en un mínimo de asignaturas o de créditos según se tratase de planes antiguos o nuevos. La queja excedía del ámbito de competencias de nuestra Oficina, por no ser relativa a la actuación de un órgano o servicio universitario. No obstante, se realizaron gestiones ante la Subdirección General de Becas y Promoción Educativa, cursándole una

sugerencia. Sucede que, al momento de solicitar su beca, los estudiantes no reparan en sus requisitos de disfrute –integrados en la convocatoria de becas que se publica en el *Boletín Oficial del Estado*–, preocupados como están por comprobar si reúnen las condiciones para la concesión de la beca. Una vez que la beca se les concede, no se les recuerda en modo alguno las condiciones de otorgamiento, por lo que ocasionalmente pueden incumplirlas de modo involuntario. El Defensor Universitario sugirió a la Subdirección General que modificara las credenciales de becario –que se entregan al interesado al comunicarle la concesión de la beca– introduciendo en ellas las condiciones de disfrute de la beca. La Subdirección General contestó aceptando la sugerencia, que será de aplicación para el curso académico 2004/05. Por consiguiente, las próximas credenciales de becario que el Ministerio enviará a toda España incorporarán una mejora que sugirió el Defensor Universitario de Huelva con ocasión de la tramitación de una queja.

Otro asunto relativo a becas se inició por un estudiante que había solicitado la convalidación de cursos de libre configuración, computando unilateralmente sus créditos como parte de los que debía cursar para poder solicitar una beca el año siguiente. Sin embargo, las convocatorias de becas no admiten la inclusión de los créditos de libre configuración dentro del mínimo de créditos a cursar, por lo que el estudiante perdió su derecho a solicitar beca el curso siguiente. En este caso, en el que tampoco cabe reprochar un mal funcionamiento a los servicios universitarios, se sugirió no obstante al Vicerrectorado de Estudiantes la elaboración de un formulario de solicitud de convalidación de créditos de libre configuración en el que, en nota al pie, se advierta que dichos créditos no computan a los efectos señalados.

4. OTRAS ACTUACIONES.

- Una de las primeras actuaciones que emprendió el actual Defensor Universitario tras su toma de posesión fue la actualización de la página web, accesible en la dirección URL http://www.uhu.es/defensor_universitario/

El nuevo diseño es más intuitivo, facilitando así su manejo por parte de los usuarios. Se corrigieron algunas deficiencias existentes en el formulario para la presentación telemática de quejas, ampliando los campos y eliminando algunas de las restricciones que complicaban la cumplimentación del impreso. Asimismo, se amplió la información incluida en la página, incorporando, además de otros datos, los Informes de los cursos académicos anteriores, presentados ante el Claustro por el prof. Pascual el 7 de abril de 2003.

- Iniciación del procedimiento de redacción del Reglamento del Defensor Universitario, recabando todos los textos análogos aprobados por otras Universidades españolas, y redactando el borrador de anteproyecto, que comenzó a circular en septiembre de 2003.

- Participación en el Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- Participación en el Encuentro Europeo de Defensores Universitarios (red European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE), celebrado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- Impresión del díptico informativo del Defensor Universitario, encartado en los sobres de matrícula de los estudiantes de primer curso de todas las titulaciones universitarias. Sería recomendable ampliar este encarte a algunos cursos superiores, pues en muchos casos se ignora la existencia de la institución. En relación con el personal de la Universidad –ya sea académico, ya de Administración y servicios–, la difusión se incrementa mediante el envío ocasional de correos electrónicos informativos a la lista *todos*, lo que opera como recordatorio de la existencia de la institución para quienes tengan en ese momento un conflicto latente.

5. CONCLUSIÓN.

Durante el curso académico 2002/03 se observa un incremento del número de asuntos despachados en la Oficina del Defensor. Sin embargo, no es posible imputar la razón de este aumento a un empeoramiento en el funcionamiento de los servicios universitarios. Más bien parece achacable, por el contrario, a la consolidación de la figura del Defensor Universitario y a la progresiva difusión de su existencia en toda la comunidad universitaria.

Por sectores, son los estudiantes quienes más acuden a la Oficina del Defensor. Es lógico por razones cuantitativas y cualitativas: de un lado, los estudiantes son el colectivo más numeroso, con diferencia, de toda la Universidad; de otro lado, en cuanto que usuarios más frecuentes de los servicios universitarios y sujetos pasivos de procedimientos delicados –en especial, los de evaluación y calificación y los de acceso–, son también quienes se encuentran en mayor disposición de observar un mal funcionamiento en la actividad universitaria.

El Defensor Universitario tiene una percepción muy positiva de la acogida que merecen sus gestiones y sus sugerencias por todas las partes implicadas en los conflictos tramitados por la Defensoría. Si bien no se ha llevado a cabo una encuesta de calidad para valorar el nivel de satisfacción de los usuarios ante el funcionamiento de la Oficina del Defensor –objetivo que será preciso plantearse para futuros cursos académicos–, los datos de que disponemos apuntan a una valoración muy positiva de la intervención del Defensor Universitario.

En cuanto a los órganos administrativos implicados en los procedimientos de queja, salvo alguna excepción muy puntual, han aceptado expresamente implantar las sugerencias y recomendaciones cursadas por el Defensor Universitario en aquellos expedientes que dieron lugar a su formulación. Debe notarse que, en aras de la transparencia, se comunica a los órganos y servicios universitarios todas las resoluciones de expedientes que

les afecten, aunque en ellas se señale que, tras la instrucción realizada, no se observa un mal funcionamiento de los servicios universitarios.

Es de esperar en los próximos cursos una tendencia al incremento del número de asuntos tramitados, fruto, como se ha dicho, de la progresiva consolidación de la institución.

Para el curso académico 2003/04 se espera incidir especialmente en la competencia de mediación, cuya regulación atiende por primera vez el Reglamento del Defensor Universitario, en trámites de aprobación en septiembre de 2003 y que por tanto será de aplicación en el próximo curso académico.