



inf.01

# informe al claustro.



## DEFENSOR UNIVERSITARIO

### INFORME AL CLAUSTRO

Informe del Defensor Universitario al Claustro Universitario sobre la gestión realizada desde la toma de posesión (4 de julio de 2006) al 31 de diciembre de 2007.

## ÍNDICE GENERAL

### 1. CONSIDERACIONES PREVIAS

### 2. LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

### 3. INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

#### 3.1 DATOS GLOBALES

#### 3.2. ANALISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

#### 3.3. LAS QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

#### 3.4. LA MEDIACIÓN

#### 3.5. CONSULTAS

#### 3.6. REGISTRO DE CASOS

#### 3.7. OTRAS ACTUACIONES

### 4. RESOLUCIONES

#### 4.1. RELACIÓN DE RESOLUCIONES

### 5. INFORMES ESPECIALES

### 6. RELACIONES INSTITUCIONALES

### 7. REASUNCIÓN.

### ANEXO: **DATOS ESTADÍSTICOS**

## 1. CONSIDERACIONES PREVIAS

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 24.6 del Estatuto de la Universidad de Sevilla y en el artículo 19 del Reglamento General del Defensor Universitario, se presenta al Claustro de la Universidad de Sevilla la Memoria de las actividades llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario.

Al presentar al Claustro, y a toda la comunidad universitaria, el preceptivo informe, además de dar cumplimiento a un deber legal, quiero hacer llegar a los representantes de la soberanía universitaria el sentir de las necesidades que nos vienen planteando día a día los profesores, el personal de administración y servicios y los estudiantes, así como la valoración que a esta Institución le merece la situación actual de los derechos y libertades reconocidas por la legislación universitaria.

El informe, además de ofrecer los datos y el análisis de las reclamaciones, quejas, mediaciones y consultas que se han presentado a la Oficina, pretende ser una invitación para reflexionar sobre la situación actual del servicio público de educación superior que le confiere a la Universidad de Sevilla, y acerca de cómo los miembros de la comunidad universitaria cumplen con esta misión general, respetando los derechos y libertades de todos ellos. En cierto modo, el Defensor Universitario, es un instrumento que moldeamos todos: estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, para la mejora del funcionamiento general de la Universidad de Sevilla.

La Oficina del Defensor Universitario intenta ser un espacio cercano, de confianza, de servicio, disponible para toda la comunidad universitaria, una garantía para afrontar de manera crítica pero constructiva aquellos asuntos que pueden requerir cambios, renovaciones o rectificaciones para la mejora de la actividad universitaria y que, con el máximo respeto por las personas, garantizando la confidencialidad y la independencia, se pone a su disposición para facilitar toda la ayuda que puedan requerir de nosotros en la resolución de los conflictos de la vida universitaria.

Esta labor sería imposible sin la colaboración de todos los sectores de la comunidad universitaria. Gracias, pues, a todos los que nos han ayudado, por las facilidades ofrecidas para la realización de nuestro trabajo y, gracias, a todos los que nos han trasladado una información directa sobre la Universidad para poder formular recomendaciones para la mejora de la Universidad de Sevilla.

**Ignacio Ugalde González**  
**Defensor Universitario**

## 2. LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

La Institución del Defensor Universitario es de reciente creación dentro de la Universidad de Sevilla. En efecto, hasta que la LOU no la incluyó en su disposición adicional decimocuarta, no existía un órgano similar dedicado a velar por el respeto a los derechos y libertades de la comunidad universitaria.

Con el nuevo marco normativo, en julio de 2006 el Claustro procede, por primera vez, a la elección de su Comisionado como órgano al que le viene encomendado velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, contribuyendo a la mejora de la calidad y al buen funcionamiento de la Universidad.

Este factor de novedad, unido a que la Institución del Defensor es concebida como un instrumento al servicio de la comunidad universitaria, conduce a que una de las tareas fundamentales que se ha emprendido por la Oficina del Defensor se concrete precisamente en darla a conocer, pues sólo así puede cumplir con las funciones que la norma de creación le otorga.

La natural relación entre este Defensor y la comunidad universitaria se ha desarrollado durante este período, no sólo a través de los cauces procedimentales que establece el Reglamento General del Defensor, sino también acercándonos a las personas que conformamos la Universidad, para establecer cauces de comunicación que supongan vías para poder superar los posibles conflictos derivados de la propia convivencia. Con esta finalidad, en el mes de enero de 2006 la Oficina

del Defensor Universitario, puso en marcha una página Web ([www.defensor.us.es](http://www.defensor.us.es)), en la que de forma sencilla se explica qué es y cómo actúa el Defensor Universitario, poniéndose a disposición de los usuarios los formularios con los que se puede solicitar su intervención facilitándose el seguimiento on line del estado de su petición.

Para esta tarea de conocimiento y difusión también se elaboró un folleto de información, que se distribuyó en las visitas que fueron realizadas durante el primer trimestre del año 2007 a todos los Centros de nuestra Universidad.

Especial atención merecen las reuniones mantenidas con los representantes de alumnos, profesores y personal de administración y servicios, pudiéndose destacar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Participación en las Jornadas Formativas de los delegados de alumnos del Cadus.
- Reuniones con los órganos de gobierno de las Facultades y Escuelas y personal de Administración y Servicio de las mismas.
- Visitas a Colegios y Residencias Universitarias.
- Envío de cartas personales a los estudiantes.
- Reuniones con todas las Secciones Sindicales, con los

miembros del Comité de Empresa y con la Junta de Personal.

- Reunión con la asociación de profesores Adius.
- Reuniones con los representantes de los alumnos Cadus.

Por último, debo destacar un importante problema que afecta al acceso a la Oficina del Defensor. Concretamente nos estamos refiriendo a la ubicación “provisional” de la misma, pues las condiciones de accesibilidad y confidencialidad necesarias para el pleno ejercicio de nuestra actividad no son las adecuadas. Nos encontramos situados en una última planta, sin acceso para las personas que presenten alguna dificultad física, y en unas condiciones de espacio compartido que limita la discreción y la confidencialidad necesaria en esta institución. A través de estas líneas queremos trasladar la necesidad de modificar la situación de la Oficina para mejorar el servicio con el que estamos comprometidos. Al mismo tiempo, hay que reconocer públicamente el compromiso de la Universidad de Sevilla de dotar a la oficina de personal que impulse las acciones de tutela. Esta situación debe ser reforzada para proporcionar a la Institución de los medios personales y materiales necesarios para el cumplimiento de sus fines.

Estas condiciones se constatan en otros centros e instalaciones de nuestra Universidad. Y es en estos momentos, en los que hay una constante preocupación por la calidad en la Universidad, cuando no se deben olvidar las condiciones físicas de los

puestos de trabajo en los que día a día tienen que ejercer su labor los miembros de nuestra comunidad universitaria.

### 3. INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

En el presente apartado trataremos de hacer un análisis lo más completo y detallado posible de las principales intervenciones llevadas a cabo durante el período comprendido entre julio de 2006 y diciembre de 2007.

Todas las intervenciones tienen como objeto la supervisión de las actuaciones de la Universidad de Sevilla en el marco de la legislación vigente, incluyendo dentro de la misma a sus órganos de gobierno centrales, a los propios de los Centros universitarios, y al resto de servicios.

A este respecto, debe recordarse que son varias las formas en las que el Defensor puede desarrollar su actividad. Así, a la tramitación de quejas y reclamaciones formuladas por los miembros de la comunidad universitaria hay que unir las actuaciones de oficio, la actividad de mediación y la respuesta a las consultas que por ellos se plantean.

**Quejas o Reclamaciones.** Se solicita a petición del interesado la intervención del Defensor Universitario cuando éste considera que la actuación de la Administración ha lesionado sus derechos o intereses legítimos. Una vez se admite a trámite una queja en la Oficina del Defensor, se inicia la investigación sumaria e informal. Para utilizar este mecanismo el peticionario

suele haber hecho ya uso de los instrumentos de reclamación de que dispone la Universidad de Sevilla y que están descritos en el Estatuto y en la normativa universitaria.

**Actuaciones de Oficio.** Se trata de actuaciones realizadas a iniciativa del propio Defensor ante un posible menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

**Mediaciones.** Este procedimiento de actuación del Defensor se inicia a petición expresa de un miembro de la comunidad para dirimir algún conflicto universitario, bien con alguna otra persona o personas o bien con órganos de gobierno o servicios. Esta actuación es deseable que sea asumida, cada vez más, como fórmula para dar solución a los problemas de la vida universitaria.

**Consultas.** Se trata de una actuación que permite cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria y otras personas ajenas a la mismas sobre las reclamaciones y problemas que presentan y que estén relacionados con actuaciones de los diferentes órganos de la Universidad.

### 3.1. DATOS GLOBALES

Del total de las 285 intervenciones que ha realizado la Oficina del Defensor Universitario durante el período señalado, el 56% corresponde a quejas, el 4% a mediaciones y el 40% a consultas.

La distribución de estas intervenciones en función de los diferentes sectores universitarios que solicitan la actuación del Defensor Universitario, se ha repartido de la siguiente manera: el 26% corresponde al colectivo docente, el 62% corresponde a los estudiantes y el 12% al personal de administración y servicios.

De los distintas vías establecidas para la presentación de las quejas, reclamaciones, consultas o peticiones de mediación la más utilizada ha sido el correo electrónico, con un 42%. La presentación directa en la oficina ha supuesto el 29% y el resto se ha distribuido entre el Registro General y el formulario disponible en la página web.

### 3.2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

El número de quejas cuya tramitación fue iniciada por la Oficina durante el período señalado ha sido de **161**, de las cuales 159 se han iniciado a instancia de parte y 2 de oficio.

La distribución por sectores de las 161 quejas tramitadas arroja el siguiente resultado:

- **Estudiantes:** 88
- **PDI:** 44
- **PAS:** 29

En cuanto a las quejas admitidas han sido 123, lo que representa el 76% de las presentadas. La temática de las mismas, en

función de los sectores atendidos, se recogen en los siguientes cuadros:

**Temática de las quejas presentadas por el sector de Estudiantes**

| Temática                                    | %  |
|---|----|
| Programa ERASMUS                            | 16 |
| Servicios universitarios e Infraestructuras | 12 |
| Docencia                                    | 9  |
| Normativa de Exámenes y Evaluaciones        | 9  |
| Becas y Ayudas Propias                      | 8  |
| Organización Docente                        | 6  |
| Libre Configuración                         | 6  |
| Convivencia Universitaria                   | 6  |
| Normativa de Matrícula                      | 5  |
| Convalidaciones/Adaptaciones                | 5  |
| Normativa Premios Extraordinarios           | 4  |
| Automatrícula                               | 3  |
| Procedimientos administrativos              | 3  |
| Normativa de Doctorado                      | 3  |
| Accesibilidad personas con Discapacidad     | 3  |
| Normativa Electoral                         | 1  |
| Preinscripción                              | 1  |

**Temática de quejas presentadas por el sector de Profesorado**

| Temática                                    | %  |
|---|----|
| Servicios universitarios e Infraestructuras | 30 |
| Convivencia Universitaria                   | 19 |
| Procedimientos administrativos              | 14 |
| Condiciones laborales y/o de contratación   | 8  |

|   |   |
|---|---|
| Ayudas Acción Social                    | 5 |
| Normativa Electoral                     | 5 |
| Habilitación/Acreditación               | 3 |
| Organización Docente                    | 3 |
| Retribuciones                           | 3 |
| Propiedad intelectual                   | 3 |
| Programas Internacionales               | 3 |
| Investigación                           | 3 |
| Accesibilidad personas con Discapacidad | 3 |

**Temática de las quejas presentadas por el sector de Personal de Administración y Servicios**

| Temática                                  | %  |
|---|----|
| Condiciones laborales y/o de contratación | 37 |
| Procedimientos administrativos            | 16 |
| Convivencia Universitaria                 | 16 |
| Permisos y licencias                      | 11 |
| Programa de Gestión de Tiempo             | 11 |
| Servicios e Infraestructuras              | 5  |
| Complemento de Homologación               | 5  |

**3.3. LAS QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS**

Las quejas no admitidas ascienden a 38, lo que representa el 24% sobre el total de las presentadas.

Las causas de inadmisión de las mismas están recogidas en el artículo 19 del Reglamento General del Defensor Universitario



y han sido las siguientes:

- La no vulneración de derechos: la actuación de la administración universitaria fue conforme a la legalidad. Por este motivo se han desestimado 29 quejas.
- Por encontrarse pendientes de resolución administrativa o judicial, se han inadmitido 4 de ellas.
- La no pertenencia a la comunidad universitaria, motivo por el que se han inadmitido 5 casos.

### 3.4. LA MEDIACIÓN

La tutela de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria se refuerza dando entrada a las técnicas de mediación y conciliación en la solución de los desacuerdos que se producen en el ámbito universitario.

La mediación y la conciliación responden a una forma de solución del conflicto planteado que no supone la imposición de la solución, sino el acuerdo entre las partes, en la que la intervención del Defensor sólo se limita a servir de cauce y ayuda para que este acuerdo sea el más satisfactorio para las partes.

La utilización de técnicas de mediación por el Defensor es una herramienta nueva en el sistema universitario, que se consolida por los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad que definen la Institución.

De este modo, la mediación ordenada en el Reglamento General del Defensor Universitario es una petición expresa de un miembro de la comunidad universitaria ante la existencia de un conflicto. Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor podrá iniciar cualquier actuación para solucionar los desacuerdos o enfrentamientos producidos, siempre que estén relacionados con problemas universitarios. En este sentido, se han planteado 11 solicitudes de mediación de manera formal.

La mediación trata de prestar una ayuda y una asistencia a las partes con el uso de las técnicas de negociación, así como apoyar a las mismas mientras buscan un acuerdo mutuamente satisfactorio. La propuesta que se realice en el ejercicio de la actividad mediadora debe tener en consideración, dentro de los límites que le corresponden al Defensor, los argumentos jurídicos, los factores de equidad y las razones de oportunidad que permitan alcanzar una solución.

En otras ocasiones nuestro Reglamento permite que una reclamación se transforme en una actuación de mediación no formal, agilizando así la solución del conflicto. En esta dirección, se han considerado y tratado un gran número de las quejas que se han admitido, aproximadamente 42 de las 123 admitidas a trámite.

### 3.5. CONSULTAS

A lo largo de esta primera etapa la Oficina del Defensor ha atendido a un gran número de personas que formularon sus consultas a través de visitas personales, mensajes electrónicos o llamadas telefónicas.

La consulta es la actuación más sencilla de plantear; se efectúa sin más trámite que la propia solicitud de información acerca de si la Administración Universitaria está actuando correctamente, o por el contrario, debe presentar queja o acudir a otras instancias administrativas o judiciales. En otras ocasiones se trata de informaciones concretas de las unidades administrativas, en cuyo caso se le remite a la oficina correspondiente con el fin de garantizar que la información que recibe el solicitante sea directa.

Los temas sobre los que han versado las consultas coinciden, en gran parte, con los planteados a través de los escritos de queja dirigidos al Defensor Universitario.

En los siguientes cuadros se indican los temas planteados en las consultas por los tres sectores:

#### Consultas del sector de estudiantes

- Normativa de exámenes y evaluaciones
- Normativa de matrícula y preinscripción
- Becas y Ayudas propias
- Convalidación y Adaptación de estudios
- Docencia

- Libre Configuración Curricular
- Premio Extraordinario fin de carrera

#### Consultas del sector de profesorado

- Normativa universitaria
- Normativa de Consejo de Departamento
- Convocatoria de plazas y contratos de PDI
- Servicios universitarios
- Premios Extraordinarios

#### Consultas del sector de personal de administración y servicios

- Ayudas Acción Social
- Convocatoria de oposiciones
- Discriminación PAS Laboral
- Normativa universitaria

Tras el análisis de las consultas planteadas se evidencia un gran desconocimiento de la legalidad vigente por parte de los estudiantes, a pesar de la publicidad que de las normas se hace por parte de las autoridades universitarias. Por todo ello, se constata la necesidad de potenciar la divulgación de los trámites de los que pueden hacer uso nuestros estudiantes y las vías para conocer el contenido de decisiones académicas que les afectan.

Un aspecto relacionado con la realización de exámenes y pruebas de evaluación es la adaptación de la vigente normativa a los cambios derivados del nuevo modelo de enseñanza. Creemos conveniente la pronta elaboración de un nuevo

Reglamento de Exámenes y Evaluaciones que incorpore las modificaciones derivadas del Espacio Europeo de Educación Superior. El nuevo enfoque metodológico-didáctico debe ser abordado con prontitud por la Universidad de Sevilla, para llegar a la elaboración y la aprobación de una reforma normativa que aborde tanto la actuación de profesores como la de los estudiantes en los nuevos programas o planes de estudios.

Otro ámbito relacionado con la docencia, los exámenes y calificaciones, es la integración de las personas con discapacidad. Es de destacar el Programa de Apoyo a Personas con Discapacidad del SACU, cuyo objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Valoramos esta iniciativa, mas desde la Oficina del Defensor, y tomando como base provisional los datos del Informe especial de discapacidad en la Universidad, afirmamos la necesidad de integrar las acciones que desde diferentes instancias vienen realizándose a favor de las personas con discapacidad pertenecientes a cualquiera de los sectores de la comunidad universitaria. Este Defensor, solicitará a través del informe especial, la aprobación de un plan nuevo que profundice en la optimización de los recursos, incrementando los medios para potenciar la igualdad de oportunidades.

### 3.6. REGISTRO DE CASOS

Aunque las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario suelen presentarse agrupadas en quejas,

mediaciones y consultas, a veces la persona que acude al Defensor Universitario está interesada en dejar constancia de los hechos que han originado el conflicto, aunque manifiesta su voluntad de que esta información no genere ningún tipo de actuación. Estos casos no aparecen reflejados en las estadísticas ni se han considerado dentro de los asuntos que se recogen en este informe, si bien hay que señalar que la mayoría de los que han sido presentados por estudiantes han hecho referencia a determinados conflictos en el período de matrícula, así como a la tramitación de la misma; en el caso de los docentes los casos se han referido a problemas departamentales y el personal de administración y servicios, ha dejado constancia de dificultades relacionadas con sus superiores.

### 3.7. OTRAS ACTUACIONES

El artículo 15.4 del Reglamento General del Defensor Universitario dispone que “cuando el Defensor Universitario, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de una conducta o hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción penal o administrativa, lo pondrá en conocimiento del Rector”.

Durante el periodo a que se refiere el presente informe, en el transcurso de la tramitación de tres expedientes, se han observado hechos y conductas de este tipo, por lo que se han elevado los correspondientes escritos poniendo en conocimiento del Rector estos hechos.

#### 4. RESOLUCIONES

En este apartado, con carácter previo, debe señalarse que las resoluciones que puede dictar el Defensor universitario pueden adoptar uno o más de los siguientes contenidos:

**Recordatorio:** dirigido a la Administración para significarle el incumplimiento de una determinada norma aplicable al caso

**Advertencia:** están reservadas para los responsables académicos o administrativos en los supuestos de incumplimiento del deber legal de colaboración con el Defensor, informándoles de la posibilidad de adoptar una de las medidas de compulsión que el Reglamento General permite en estos casos.

**Recomendación:** en este caso el Defensor solicita a la Administración que adopte una medida que repare o corrija la actuación administrativa declarada incorrecta.

**Sugerencia:** supone plantear a los órganos universitarios competentes que se adopte nueva normativa o se modifique una existente, a fin de garantizar los derechos y libertades que, por falta de norma o por la regulación existente, no queden suficientemente protegidos.

La actividad de la Oficina del Defensor Universitario durante este primer informe se concreta en 26 Resoluciones, que han significado 2 recordatorios, 16 recomendaciones y 10 sugerencias (hay que señalar que un mismo expediente de queja puede contener más de una resolución).

De acuerdo con los principios de transparencia y publicidad que presiden la labor de la Oficina del Defensor Universitario, las Resoluciones se encuentran publicadas en la web del Defensor Universitario a disposición de todos los miembros de la comunidad.

El número de actuaciones realizadas para amparar derechos de estudiantes representa el 54%, el 12% a los derechos del personal de administración y servicios, el 19% a los derechos del profesorado, mientras que el 15% restante ha amparado derechos que en general benefician a toda la comunidad universitaria.

Ello parece señalar que la figura del Defensor se difunde entre todos los miembros de la comunidad universitaria, quienes parecen percibir su potencial utilidad.

Hay que destacar la favorable acogida que, en general, los diferentes órganos de gobierno, servicios y miembros de todos los sectores de la comunidad universitaria, han mostrado ante las intervenciones, del Defensor. Esta buena disposición y las reacciones comprensivas y cooperativas ante las intervenciones han sido fundamentales para la resolución eficaz de la mayor parte de los asuntos. Entendemos que en la mayoría de los casos todos los implicados somos los responsables de los posibles éxitos o fracasos en intentar solucionar los problemas objeto de las reclamaciones así como los conflictos.

Así, es de destacar la existencia de un alto grado de seguimiento de las resoluciones emitidas, concretamente 20, lo que supone

el 77%. No se ha compartido el parecer de esta Institución en 4 de estas resoluciones, y si bien supone sólo un 15% de los casos, sí representa una línea de trabajo para el Defensor que implica seguir trabajando en la idea de aumentar el número de aceptación de las recomendaciones de la oficina. Estas discrepancias no compartidas con el Defensor han afectado a derechos de estudiantes y del personal de administración y servicios.

Como avances conseguidos hay que destacar la favorable disposición de la Universidad de introducir cambios en los mecanismos de reconocimiento de las enseñanzas cursadas en virtud de los programas de movilidad. Este compromiso debe definir los derechos y obligaciones de estudiantes y profesorado, donde se incluyan todos aquellos aspectos derivados de los programas de estudio antes de que se inicie su viaje a otro país, donde se incluyan todos aquellos aspectos relacionados con las actividades académicas, tanto de enseñanza-aprendizaje, como de evaluación y calificación. Estas normativas existen ya, tanto en universidades españolas como en centros extranjeros, y constituyen una garantía para todos los actores implicados, puesto que se regulan las condiciones y los requisitos exigibles a todas las partes en dicha actividad.

A juicio del Defensor, es necesario avanzar en el pleno ejercicio de la carta Erasmus. El hecho de que en este primer informe la Oficina haya registrado reclamaciones de estudiantes de diversas titulaciones y distintos centros, debería obligar a reflexionar sobre la pertinencia de desarrollar y mejorar este tipo de normativa

Pero además de los avances y de las mejoras, también se han producido estancamientos en determinados aspectos de la actividad universitaria. Como se ha podido comprobar en las resoluciones emitidas, una parte de los asuntos recibidos en la Oficina del Defensor se encuentran relacionados con el cumplimiento de plazos, conocimiento de la normativa y trámites administrativos. Estas tres premisas se encuentran unidas con la actividad académica y organizacional de la Universidad de Sevilla.

El cumplimiento de plazos en muy diferentes niveles es un aspecto general que se desea subrayar para su mejora. Continúan produciéndose algunos casos de demoras excesivas en la resolución de convalidaciones, en el reconocimiento de materias cursadas a través de los programas de movilidad, en las respuestas a recursos de reclamación a exámenes, en las contestaciones a peticiones del personal de administración y servicios, en las resoluciones de recursos contra actos de los órganos. En estas demoras se ven implicados, como agentes o como afectados, miembros de todos los sectores de la comunidad universitaria, y se recomienda que los órganos responsables en cada asunto aumenten los mecanismos para evitar estos problemas o para detectarlos y solucionarlos a la mayor brevedad posible.

Un aspecto de la actividad organizacional de la Universidad y, que aparece por primera vez, es la relación entre el personal de administración y servicios y el Defensor Universitario.

Conviene reflexionar sobre los datos que aparecen en la memoria, donde la solicitud de tutela del personal de administración y servicios de la Universidad de Sevilla es significativa en relación a otras Universidades. El sentir que hemos detectado de este colectivo es de desamparo e inseguridad jurídica puesto que, en numerosas ocasiones, aspectos importantes de la política de personal dependen de las decisiones que adoptan los órganos de gobierno de los Centros dónde realizan su labor y éstas no presentan la homogeneidad necesaria, si consideramos globalmente al mismo colectivo en la Universidad.

Una parte no desdeñable de las quejas del personal de administración y servicios tiene su origen en los problemas derivados de la salud, y en cómo se ordena esa situación en los distintos acuerdos o procedimientos de actuación: complemento de homologación, readaptación de los puestos de trabajo, cambio de horario o turno de trabajo, etc. Igualmente, la Universidad de Sevilla no escapa a un fenómeno de nuestro tiempo y que afecta a nuestra comunidad: la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Conviene que reflexionemos sobre el particular, mejorando y ampliando las medidas que desarrollen un plan real de conciliación.

En ocasiones, y afectando a toda la comunidad, nos empeñamos en interpretar de modo rígido la norma, sin buscar su dimensión de equidad, que la tiene. Al contrario de lo que algunos opinan, las leyes son, esencialmente flexibles. Y si no lo son, no son buenas leyes. Intentar abarcar todas las situaciones susceptibles de producirse es imposible, además de inútil. Es por ello

que debemos de ser especialmente cuidadosos a la hora de su aplicación. Lo importante es motivar adecuadamente las resoluciones de la administración universitaria en todas sus actividades, porque ahí es donde encontramos la diferencia entre discrecionalidad bien ejercida y arbitrariedad.

Para abordar este fenómeno de la implicación del personal de administración y servicios, me atrevería a hacer dos sugerencias: una, a la administración universitaria, para que obre con comprensión hacia esas personas, preservando siempre sus derechos, y otra a los interesados, para que ejerciten sin temor esos derechos.

#### 4.1. RELACIÓN DE RESOLUCIONES

En aplicación del artículo 19 del Reglamento General del Defensor Universitario, la memoria contendrá una relación de las Resoluciones emitidas. En este sentido se ordenan por número de expedientes las mismas, encontrándose como ya hemos indicado el contenido íntegro de las mismas en la página web [www.defensor.us.es](http://www.defensor.us.es) a disposición de toda la comunidad:

##### Expediente 6/07

Peticionario: P.D.I.

Temática: Habilitación: desarrollo de la prueba

Resolución generada: Queja de oficio

Destinatario: Defensor Pueblo Español, Ministerio de Educación y Ciencia y Consejo de Coordinación Universitaria

**Expediente 7/07**

Peticionario: Estudiante

Temática: Reconocimiento de estudios de ciclo Formativo Grado Superior y estudios universitarios

Resolución generada: Recomendación y Sugerencia

Destinatario: Rector

**Expediente 8/07**

Peticionario: P.D.I.

Temática: Acción Social: extensión de las ayudas a investigadores

Resolución generada: Sugerencia

Destinatario: Vicerrector de Investigación y Director de Acción Social

**Expediente 14/07**

Peticionario: P.D.I.

Temática: Reconocimiento de igualdad de derechos a las parejas de hecho

Resolución generada: Sugerencia

Destinatario: Dirección de Recursos Humanos

**Expediente 16/07**

Peticionario: Estudiante

Temática: Seguridad en los campus

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Vicerrector de Infraestructura y Nuevas Tecnologías y Director del Servicio de Mantenimiento

**Expediente 17/07**

Peticionario: Estudiante

Temática: Normativa de Exámenes, Evaluaciones y Calificaciones

Resolución generada: Recordatorio y Recomendación

Destinatario: Decano Facultad de Odontología

**Expediente 28/07**

Peticionario: P.D.I.

Temática: Prevención de Riesgos Laborales

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Vicerrector de Infraestructura y Nuevas Tecnologías

**Expediente 32/07**

Peticionario: P.A.S.

Temática: Tribunales de Oposición P.A.S. de la Universidad

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Dirección de Recursos Humanos

**Expediente 33/07**

Peticionario: Estudiante

Temática: Automatrícula

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Secretaría Facultad de Bellas Artes

**Expediente 34/07**

Peticionario: P.D.I.

Temática: Procedimiento electoral a Junta de Centro

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Presidente de la Junta Electoral General de la Universidad y Presidente de la Junta Electoral de la E.T.S. de Ingenieros

#### Expediente 39/07

Peticionario: P.D.I.

Temática: Aparcamiento

Resolución generada: Sugerencia

Destinatario: Vicerrector de Infraestructura y Nuevas Tecnologías y Director del Servicio de Mantenimiento

#### Expediente 43/07

Peticionario: Estudiante

Temática: Ayudas residencias (Becas propias Universidad de Sevilla)

Resolución generada: Sugerencia

Destinatario: Vicerrector de Estudiantes

#### Expediente 44/07

Peticionario: P.D.I.

Temática: Convenios y Programas Internacionales

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Vicerrectora de Relaciones Institucionales, Relaciones Internacionales y Extensión Cultural

#### Expediente 52/07

Peticionario: Estudiante

Temática: Becas Comedor (Becas propias Universidad de Sevilla)

Resolución generada: Sugerencia

Destinatario: Vicerrector de Estudiantes

#### Expediente 55/07

Peticionario: Estudiante

Temática: Anulación de matrícula

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Rector

#### Expediente 58/07

Peticionario: Estudiante

Temática: Aprobación calendario de exámenes

Resolución generada: Recordatorio y Recomendación

Destinatario: Decano Facultad de Comunicación

#### Expediente 59/07

Peticionario: Estudiante

Temática: Elecciones a Junta de Facultad

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Presidenta Junta Electoral de la Facultad de Comunicación

#### Expediente 63/07

Peticionario: P.A.S.

Temática: Acceso en condiciones de igualdad a las nuevas tecnologías de la comunicación

Resolución generada: Recomendación

Destinatario: Decano Facultad de Odontología

#### Expediente 69/07

Peticionario: P.A.S.

Temática: Inclusión de los datos de las Secciones Sindicales en el portal de la Universidad



Resolución generada: Recomendación  
Destinatario: Vicerrector de Infraestructura y Nuevas Tecnologías y Director Secretariado de Nuevas tecnologías

#### Expediente 70/07

Peticionario: P.D.I.  
Temática: Prevención de Riesgos Laborales  
Resolución generada: Recomendación  
Destinatario: Vicerrector de Infraestructura y Nuevas Tecnologías

#### Expediente 73/07

Peticionario: Estudiante  
Temática: Necesidades Educativas Especiales  
Resolución generada: Sugerencia  
Destinatario: Rector

#### Expediente 74/07

Peticionario: Estudiante (Aula de la Experiencia)  
Temática: Desarrollo de actividades  
Resolución generada: Recomendación  
Destinatario: Vicerrectora de Relaciones Institucionales, Relaciones Internacionales y Extensión Cultural y Director Aula de la Experiencia

#### Expediente 76/07

Peticionario: P.A.S.  
Temática: Adjudicación del puesto tras la obtención de plaza en concurso-oposición de promoción libre de P.A.S. laboral de la Universidad

Resolución generada: Recomendación  
Destinatario: Dirección de Recursos Humanos

#### Expediente 82/07

Peticionario: Estudiante  
Temática: Reglamento de la Libre Configuración Curricular  
Resolución generada: Recomendación  
Destinatario: Decano Facultad de Comunicación

#### Expediente 17/08

Peticionario: Estudiante  
Temática: Normativa de matrícula de Doctorado  
Resolución generada: Recomendación  
Destinatario: Vicerrector de Postgrado y Doctorado

#### Expediente 19/08

Peticionario: de oficio  
Temática: Protección personas con discapacidad: Guías Docentes  
Resolución generada: Recomendación  
Destinatario: Vicerrector de Docencia

## 5. INFORMES ESPECIALES

El artículo 5 c) del Reglamento General del Defensor Universitario dispone que, en el ejercicio de sus funciones, el Defensor Universitario, pueda elaborar cuantos informes considere oportuno emitir en relación con sus actuaciones.

En esta dirección se han iniciado dos informes: uno relativo a las Secretarías de los Centros y otro relativo a las condiciones con las que se encuentran los miembros de la comunidad universitaria con discapacidad.

En relación al primero, tras una reunión con las Jefas y los Jefes de Secretarías de los Centros, se constituyó una comisión de trabajo, donde se han ido recogiendo los diferentes problemas que afectan al funcionamiento de las mismas, tanto en los aspectos normativos, de medios materiales y espacios. Esta recogida inicial de datos debe permitir la elaboración de un documento de trabajo, donde se recojan recomendaciones y sugerencias para mejorar el servicio de las Secretarías de los Centros.

En relación al segundo, la Universidad de Sevilla y las Universidades Andaluzas junto con el Defensor del Pueblo Andaluz, han iniciado la elaboración de un Informe Especial sobre el acceso de las personas con discapacidad a las Universidades Andaluzas que será presentado al Parlamento Andaluz. Los trabajos de este informe van avanzando, recogiendo los datos necesarios para evaluar la situación de cada Universidad y formular conjuntamente recomendaciones al Parlamento.

En este sentido, la reciente reforma de la LOU incorpora nuevos instrumentos para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad en el acceso y progreso en el ámbito universitario.

Por tal motivo, y con el deseo de contribuir a una mejor garantía del derecho de estas personas a acceder y progresar en condiciones de igualdad al sistema universitario, esta Institución ha considerado la oportunidad de iniciar un **Informe Especial** en el que se analizará la situación actual de los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria con discapacidad, con la finalidad de proponer medidas para mejorar su participación plena y efectiva en el ámbito universitario.

A tal fin, y tomando en consideración la importancia de la participación del profesorado, del alumnado y del personal de administración y servicios en el desarrollo de este informe, hemos solicitado la colaboración de los distintos miembros de la comunidad para que, a través de la web o por el medio que crean más conveniente, nos hagan llegar sus experiencias personales y sus reflexiones de las dificultades diarias con las que se encuentran en su vida universitaria. Estas primeras aportaciones han formado parte del informe provisional que se está elaborando en colaboración con el Defensor del Pueblo Andaluz.

## 6. RELACIONES INSTITUCIONALES

En otro orden de cosas, la Oficina del Defensor Universitario ha mantenido a lo largo de este tiempo relaciones con otros Defensores Universitarios, ya sea a nivel estatal (IX y X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios) o autonómico (distintos encuentros de los Defensores Universitarios Andaluces, así

como con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz para la elaboración de un informe especial de Discapacidad en las Universidades Andaluzas). Estas reuniones periódicas ya institucionalizadas, suponen un intercambio que, sin duda resulta enriquecedor para las distintas oficinas.

Dentro de este marco de colaboración con los demás Defensores Andaluces, nuestra Oficina organizó un Seminario de Mediación, que se desarrolló durante los días 13, 14 y 15 de junio de 2007 para la formación de los Defensores y el personal de sus oficinas en esta materia.

En este proceso la colaboración con el Defensor del Pueblo Español y con el Defensor del Pueblo Andaluz (Convenio entre la Universidad de Sevilla y el Defensor del Pueblo Andaluz), ha permitido a esta Institución intervenir activamente en la tutela de los derechos y libertades de los miembros de la Universidad de Sevilla.

## 7. REASUNCIÓN

Comparezco por primera vez ante el Claustro para dar cuenta a la comunidad universitaria del estado de conflictividad en la Universidad de Sevilla; para explicar la actividad de Defensor en esta primera andadura de mi mandato; y para transmitir algunas reflexiones a las que he llegado desde un observatorio privilegiado que es la Oficina del Defensor Universitario.

En el período de tiempo a que se refiere esta Memoria, la conflictividad no ha sido especialmente alta, si se comparara el total de intervenciones del Defensor de la Universidad de Sevilla con las recogidas en las de otras universidades semejantes a la nuestra en tamaño y estructura. Las quejas que han llegado corresponden, en su inmensa mayoría, a conflictos de mediana intensidad, aunque comprendo que quienes lo han sufrido pueden no compartir esta afirmación. Entiendo que, en la medida en que la oficina vaya siendo conocida en la Universidad, se irá incrementando el número de nuestras actuaciones.

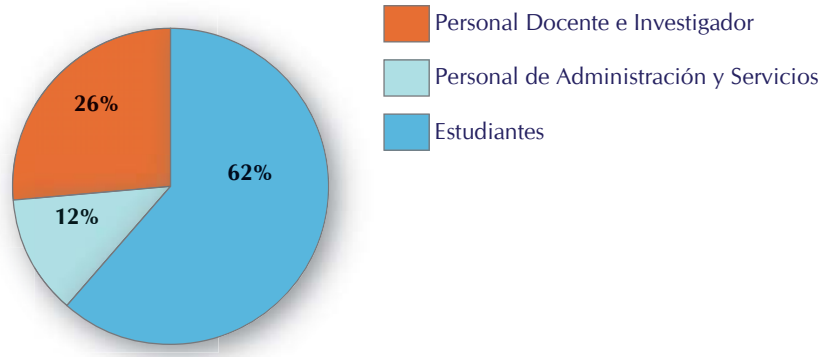
En la mayor parte de las intervenciones atendidas, no se ha apreciado que el origen de éstas haya estado en carencias estructurales o normativas sino, más bien en el incumplimiento (o cumplimiento rígido) de las normas existentes, o debido al trato personal recibido. En algunos casos este trato ha llegado a ocasionar situaciones de angustia y ansiedad en la persona afectada. Queremos recordar el derecho que tienen las personas (alumnos, profesores, personal de administración y servicio) al respeto y a la consideración debida por parte de quienes son jerárquicamente superiores, y el deber de estos últimos de ser referente moral para quienes dependen de ellos.

En la resolución de los conflictos, la mediación es el espacio que el Defensor quiere poner al servicio de la comunidad universitaria. Si veo posibilidades de acuerdo invito a las partes a seguir ese camino, con la convicción de que, cuando se desactiva un conflicto, la angustia y la preocupación salen de las vidas de quienes los sufren y de sus familias.

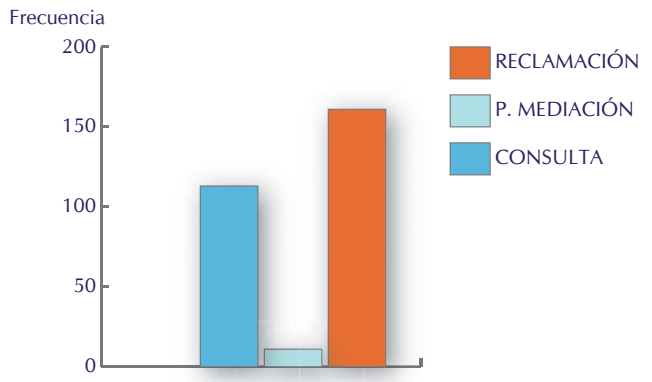
Insisto en que la misión del Defensor no debe quedar reducida a la vigilancia del cumplimiento de la diferente normativa universitaria existente, sino que su labor debe, también, y sobre todo, extenderse a la ayuda a los diferentes miembros de la comunidad.

**ANEXO: DATOS ESTADÍSTICOS**

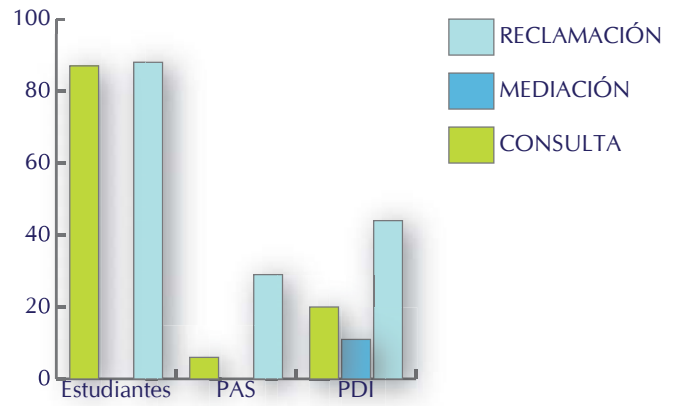
Tipo de interesado



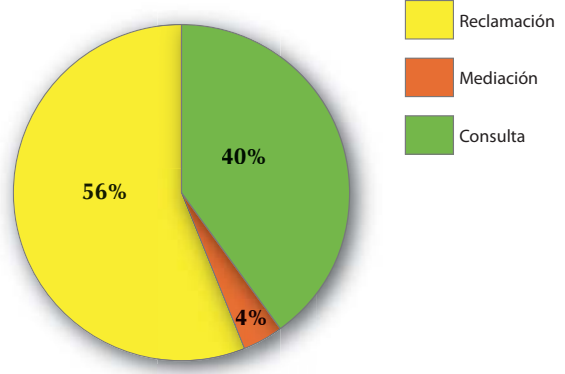
Tipo de expediente



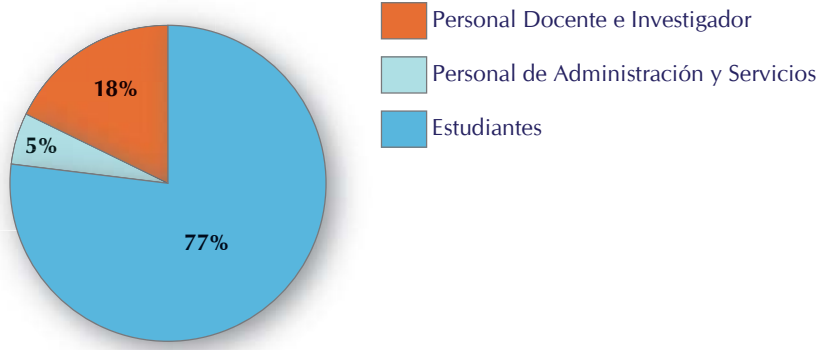
Tipo de expediente y Tipo de interesado



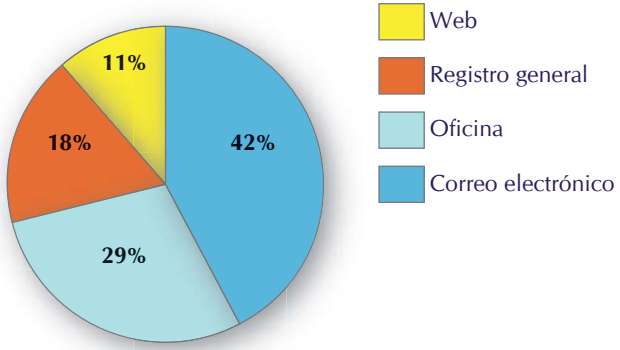
### Tipología de Actuaciones



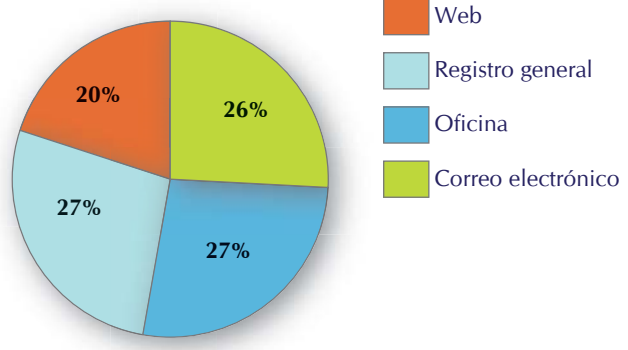
### Consultas y Tipo de interesados



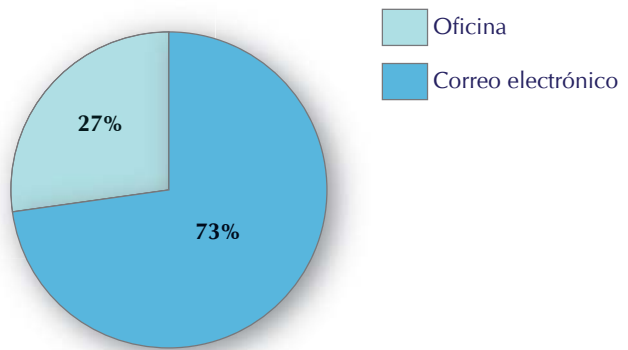
Método de entrada



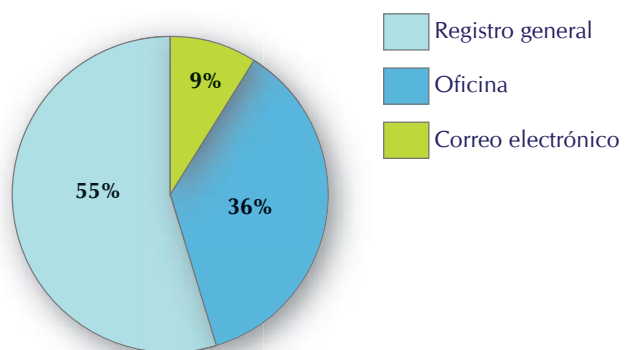
Método de entrada Reclamaciones



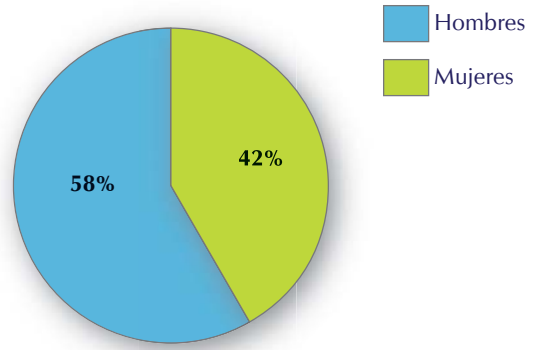
Método de entrada Consultas



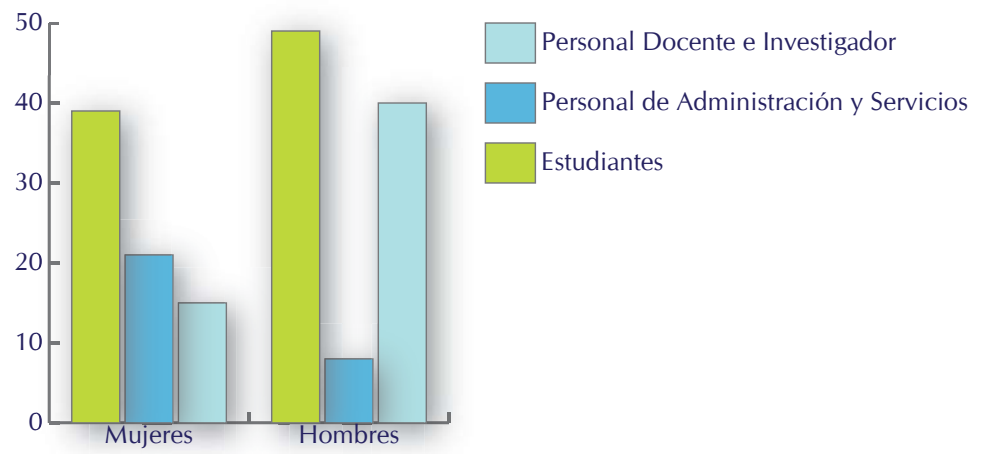
Método de entrada Mediaciones



Género

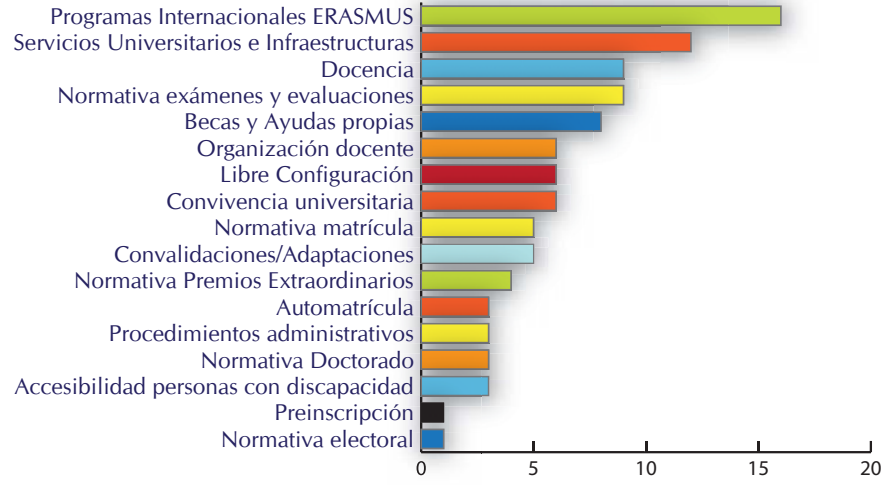


Género y Tipo de interesados





Temática de estudiantes



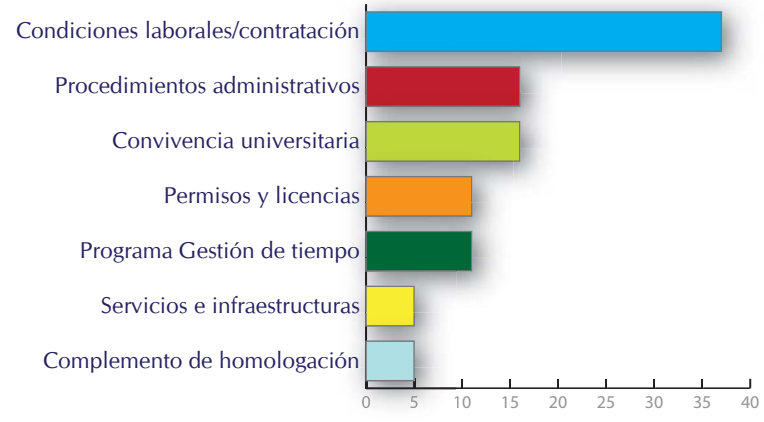
| Temática                                    | %   |
|---|-----|
| Programas Internacionales ERASMUS           | 16  |
| Servicios Universitarios e Infraestructuras | 12  |
| Docencia                                    | 9   |
| Normativa exámenes y evaluaciones           | 9   |
| Becas y Ayudas propias                      | 8   |
| Organización docente                        | 6   |
| Libre Configuración                         | 6   |
| Convivencia universitaria                   | 6   |
| Normativa matrícula                         | 5   |
| Convalidaciones/Adaptaciones                | 5   |
| Normativa Premios Extraordinarios           | 4   |
| Automatrícula                               | 3   |
| Procedimientos administrativos              | 3   |
| Normativa Doctorado                         | 3   |
| Accesibilidad personas con discapacidad     | 3   |
| Preinscripción                              | 1   |
| Normativa electoral                         | 1   |
|   | 100 |

Temática PDI



| Temática                                | %   |
|---|-----|
| Servicios e Infraestructuras            | 30  |
| Convivencia universitaria               | 19  |
| Procedimientos administrativos          | 14  |
| Condiciones laborales/contratación      | 8   |
| Ayudas Acción Social                    | 5   |
| Normativa electoral                     | 5   |
| Habilitación/Acreditación               | 3   |
| Organización docente                    | 3   |
| Retribuciones                           | 3   |
| Propiedad intelectual                   | 3   |
| Programas Internacionales               | 3   |
| Investigación                           | 3   |
| Accesibilidad personas con discapacidad | 3   |
|   | 100 |

Temática PAS



| Temática                           | %   |
|------------------------------------|-----|
| Condiciones laborales/contratación | 37  |
| Procedimientos administrativos     | 16  |
| Convivencia universitaria          | 16  |
| Permisos y licencias               | 11  |
| Programa Gestión de tiempo         | 11  |
| Servicios e infraestructuras       | 5   |
| Complemento de homologación        | 5   |
|                                    | 100 |