



defensor  
universitario

# informe al claustro.

inf.02



## DEFENSOR UNIVERSITARIO

### SEGUNDO INFORME AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO

Memoria de las actividades de año 2008

## ÍNDICE GENERAL

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. EL ÁMBITO DE LA ACTIVIDAD DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

### 3. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES

#### 3.1. QUEJAS

#### 3.2. MEDIACIÓN

#### 3.3. CONSULTAS

### 4. RELACIÓN DE RESOLUCIONES

### 5. INFORMES ESPECIALES

### 6. RELACIONES INSTITUCIONALES

### 7. CONSIDERACIONES FINALES.

### ANEXO: [DATOS ESTADÍSTICOS](#)

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica de Universidades, Ley 6/2001, de 21 de diciembre, en su disposición adicional decimocuarta, estableció como obligatoria la existencia de la figura del Defensor Universitario en todas las Universidades para velar por el respeto a los derechos y libertades de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios.

Con la presentación del Segundo Informe del Defensor Universitario, esta Institución pretende, además de dar cumplimiento al deber legal de informar de su gestión al Claustro Universitario, exponer la tarea que a lo largo del año 2008 ha realizado en defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

Durante este año la actividad de la Oficina del Defensor ha estado centrada en el cumplimiento de las funciones legales que tiene asignadas en la consecución de un objetivo: mejorar el funcionamiento de la Universidad de Sevilla supervisando las actividades universitarias en el marco de la legislación vigente.

Partiendo de esta premisa, hemos dedicado nuestros esfuerzos en este ejercicio a la tarea de extender el ámbito de conocimiento y de actuación de esta Institución, como mejor medio para su consolidación y fortalecimiento. El conocimiento de la figura del Defensor Universitario en la Universidad debe incidir en la protección de los derechos de profesores, personal de administración y servicio y alumnos.

Por lo que se refiere al contenido del presente Informe, su estructura mantiene en líneas generales la sistemática del anterior, acotada a una anualidad, a fin de facilitar la lectura y comparación con los datos y actuaciones recogidas en las futuras memorias.

Permanencia y cambio son notas que se aprecian en el balance que puede realizarse de las principales cifras estadísticas. Este Informe recoge 341 intervenciones durante el año 2008, el 35% corresponde a quejas, el 8% a mediaciones y el 56% a consultas.

La distribución de estas intervenciones en función de los diferentes sectores universitarios que solicitan la actuación del Defensor Universitario, se ha distribuido de la siguiente manera: el 72% corresponde a estudiantes, el 14% al colectivo docente y el 9% al personal de administración y servicios.

De las distintas vías establecidas para la presentación de las quejas, reclamaciones, consultas o peticiones de mediación las dos más utilizadas son el correo electrónico, con un 25%, y las dependencias de la Oficina con un 26% y el resto se ha distribuido en el registro y el formulario disponible en la página Web.

Esperamos que la lectura de estas páginas, además de trasladar una puntual información al Claustro Universitario, sirvan para el conocimiento de los problemas que exponen los universitarios y que plantean ante este Oficina, proporcionando los elementos y claves necesarios para la reflexión y debate de

los mismos, a fin de que los derechos de alumnos, profesores y personal de administración y servicios en nuestra Universidad sean protegidos y satisfechos.

## 2. EL ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

El ámbito de las actividades del Defensor Universitario es el de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. Estos derechos son los reconocidos en la legislación general: Estatal, Autonómica y la específica del Estatuto de la Universidad. Es decir, estas normas no hacen más que aplicar al entorno universitario propio los derechos de las legislaciones mencionadas.

Existen una serie de derechos de carácter general, que son comunes a todos los miembros de la comunidad universitaria, que, se complementan con los específicos de cada sector de la comunidad al diseñar las funciones que les son propias.

Un aspecto esencial es la calidad de la docencia tanto para profesores como para estudiantes. Así, en el caso de los estudiantes se establece el derecho a recibir una docencia de calidad, lo que implica muchos aspectos formales y materiales. En el caso del profesorado, el desempeño de tareas docentes e investigadoras que signifiquen una aportación real a la mejora de la calidad institucional, genera el derecho a recibir de la Universidad los medios que faciliten tales objetivos. Y, todo ello, dirigido a mejorar la capacidad crítica y organizativa.

En este terreno, junto a la acción de mejora de la calidad impulsada activamente por la Universidad, desde la Oficina del Defensor hemos puesto a disposición de la comunidad un protocolo de actuación sobre la calidad de la docencia recibida por los estudiantes en el aula, que se encuentra en la siguiente dirección [www.defensor.us.es/Publicaciones](http://www.defensor.us.es/Publicaciones).

En una Universidad en constante evolución y en permanente cambio, los poderes públicos no pueden estar al margen del dinamismo de la comunidad universitaria. Ello requiere para todos la búsqueda de nuevas fórmulas para encauzar las relaciones de profesores, personal de administración y servicios y estudiantes. Relaciones, en las que éstos no pueden quedar supeditados al papel de meros destinatarios del ejercicio de las potestades de la Administración. Estas relaciones precisan de una base firme, sustentada en los derechos de estos colectivos, y de una participación mayor de éstos en cuantos aspectos del funcionamiento administrativo les afecten, especialmente en los supuestos de conflictos.

En estos supuestos es especialmente adecuada la técnica mediadora, por cuanto permite la superación de controversias a través de pactos y acuerdos consensuados entre las partes

. En este sentido, la actividad de la Oficina del Defensor durante este año 2008 ha encontrado en la mediación 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 sirve de cauce y ayuda para que este acuerdo sea el más satisfactorio para las mismas. En el caso de

la Universidad de Sevilla, los artículos 20 a 23 del Reglamento General del Defensor Universitario, describen el procedimiento en las actuaciones de mediación y conciliación.

Abordar la mediación en el ámbito de las competencias de los Defensores Universitarios es una forma ordinaria y normal en el ejercicio de sus atribuciones, como se pone de manifiesto en el incremento de asuntos.

La actividad mediadora, en el sentido que la caracteriza la doctrina, a través de las notas de: confidencialidad, imparcialidad, voluntariedad, flexibilidad procedimental y decisión del mediador no vinculante para las partes, se asemeja plenamente con la desarrollada por los Defensores en el ejercicio de su función garantista de los derechos y libertades. Es, a nuestro juicio, una buena manera de proteger y defender los derechos de estudiantes, personal de administración y servicios y profesores de la Universidad de Sevilla.

### 3. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES

Como viene siendo habitual, la Oficina del Defensor Universitario trabaja, de modo principal, en la resolución de las quejas, mediaciones y consultas planteadas por los miembros de nuestra comunidad universitaria. Para ello, trabajamos con los dos procedimientos de intervención que define el Reglamento General del Defensor Universitario para la tutela de los derechos y libertades de los universitarios. De este modo pretendemos dotar a nuestras competencias de la

seguridad jurídica para que todos los implicados conozcan el desarrollo de las actuaciones realizadas.

En este contexto, el Defensor formula a las autoridades académicas y de administración y servicios, mediaciones, recordatorios, advertencias, recomendaciones y sugerencias que tienen el propósito de mejorar la calidad institucional en diferentes ámbitos. Queremos resaltar el nivel de colaboración de los distintos órganos de la Universidad en la tramitación de los expedientes, lo que ha contribuido a un fortalecimiento de los derechos de las partes.

En este período se han emitido 8 Resoluciones, que han significado 2 Recordatorios, 5 Recomendaciones y 3 Sugerencia (hay que señalar que un mismo expediente de queja puede contener más de una resolución). De éstas, 7 resoluciones han sido aceptadas y seguidas, lo que significa el 88% de las emitidas.

#### 3.1. QUEJAS

El número de quejas cuya tramitación fue iniciada por la Oficina durante el período señalado ha sido de 124, de las cuales 119 se han iniciado a instancia de parte y 5 de oficio.

En cuanto a las quejas admitidas han sido 99, lo que representa el 80% de las presentadas.

Las quejas no admitidas ascienden a 25, lo que representa el

20% sobre el total de las presentadas. Las causas de inadmisión de las mismas han sido las siguientes:

- **La no vulneración de derechos: Es decir, la actuación de la administración universitaria fue conforme a la legalidad. Por este motivo se han desestimado 12 quejas.**
- **La no pertenencia a la comunidad universitaria, motivo por el que se han inadmitido 8 casos.**
- **Por encontrarse pendientes de resolución administrativa o judicial, se han inadmitido 5 de ellas.**

La temática de las mismas, en función de los sectores, se recoge en los siguientes cuadros:

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

Temática	%
Normativa de Exámenes y Evaluaciones	30
Calidad docencia	29
Programa ERASMUS	6
Servicios universitarios e infraestructuras	5
Convivencia universitaria	5
Becas MEC	4
Automatrícula	4
Organización docente	3
Doctorado	3
Convalidaciones y Adaptaciones	3
Protección datos personales	1
Procedimientos administrativos	1

Preinscripción	1
Normativa premios extraordinarios	1
Libre configuración	1
Enseñanza virtual	1
Becas investigación	1
Ayudas no europeas	1

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

Temática	%
Servicios universitarios e infraestructuras	17
Convivencia universitaria	17
Organización docente	17
Procedimientos administrativos	17
Investigación	11
Normativa de exámenes y evaluaciones	6
Normativa matrícula	6
Doctorado	6
Plataforma Web CT	6
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	31
Servicios universitarios e infraestructuras	15

Procedimientos administrativos	15
Concursos y/o habilitaciones	15
Permisos y licencias	8
Jubilación anticipada	8
Retribuciones	8

### 3.2. MEDIACIÓN

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

En este sentido, se han planteado 27 peticiones de mediación de manera formal, de las cuales 4 no se han iniciado por voluntad de los interesados. Estas mediaciones han partido del profesorado, en 8 casos, de los estudiantes en 12 solicitudes y del personal de administración y servicios en 7 supuestos.

La temática de las mediaciones, por cada sector, se recoge a continuación:

#### Solicitadas por el Personal Docente e Investigador:

- Servicios universitarios e infraestructuras.
- Convivencia universitaria.
- Enseñanza virtual.
- Procedimientos administrativos.

#### Solicitadas por estudiantes:

- Normativa de exámenes.
- Servicios universitarios.
- Convalidaciones.
- Convivencia universitaria.
- Permanencia.
- Matrícula universitaria.
- Becas MEC.
- Libre Configuración.

#### Solicitadas por el Personal de Administración y Servicios:

- Convivencia universitaria.
- Condiciones laborales.
- Concurso y habilitaciones

### 3.3. CONSULTAS

Otro aspecto importante de la actividad de la Oficina es la resolución de las consultas formuladas por los miembros de la comunidad universitaria. Efectivamente, a lo largo del presente ejercicio han solicitado nuestro servicio de información y orientación en relación al ejercicio de sus derechos, un total de 190 personas que nos plantearon sus consultas a través de entrevistas personales, llamadas telefónicas, correo electrónico y página Web de la Oficina.

La temática de las consultas se ha referido a:

#### Estudiantes:

- Normativa de exámenes, evaluaciones y calificaciones.
- Convalidación de asignaturas.
- Traslados de expedientes.
- Matrícula y automatrícula.
- Becas generales y propias.
- Preinscripción.
- Calidad de la docencia.
- Expedición de títulos.
- Programas internacionales.
- Libre configuración.
- Enseñanza virtual.
- Prácticum.
- Procedimientos administrativos.

#### Personal Docente e Investigador:

- Normativa de exámenes.
- Becas P.D.I.
- Calidad docente.
- Condiciones laborales.
- Doctorado.
- Organización docente.
- Procedimientos administrativos.

#### Personal de Administración y Servicios:

- Concursos y traslados.
- Licencias y permisos.
- Procedimientos administrativos.

#### 4. RELACIÓN DE RESOLUCIONES

El artículo 19 del Reglamento General del Defensor Universitario dispone que la Memoria sobre la gestión de la Oficina del Defensor contenga una relación de las resoluciones emitidas. Como en el informe anterior, se ordenan por número de expedientes, publicándose el contenido íntegro de las mismas en la página Web [www.defensor.us.es](http://www.defensor.us.es) sin que consten datos personales que permitan la identificación de los interesados en las actuaciones de investigación y de mediación.

#### EXPEDIENTES DE QUEJA

##### Expediente: 57/08

Peticionario: Estudiante

Temática: Beneficiario de la Tarjeta Deportiva

Resolución emitida: Recomendación

Destinatario: Gerencia. Dirección Sadus

##### Expediente: 100/08

Peticionario: Becario Junta de Andalucía

Temática: Becas Predoctorales.

Resolución emitida: Sugerencia

Destinatario: Vicerrectorado de Investigación

**Expediente: 110/08**

Peticionario: PDI  
 Temática: Diploma de Acreditación de Proyecto Docente  
 Resolución: Sugerencia  
 Destinatario: Vicerrectorado de Docencia

**Expediente: 111/08**

Peticionario: Estudiante  
 Temática: Publicidad de Calendario de Exámenes  
 Resolución emitida: Recordatorio y Recomendación  
 Destinatario: Decanato Facultad de Filosofía.

**Expediente: 117/08**

Peticionario: PDI  
 Temática: Matricula en Escuela Infantil  
 Resolución emitida: Recomendación  
 Destinatario: Dirección Sacu

**Expediente: 134/08**

Peticionario: Estudiante  
 Temática: Protección de Datos Personales  
 Resolución emitida: Advertencia y Recomendación  
 Destinatario: Dirección del Instituto de Idiomas

**Expediente: 150/08**

Peticionario: Oficina del Defensor  
 Temática: Publicidad de las Resoluciones  
 Resolución emitida: Sugerencia  
 Destinatario: Secretaria General

**Expediente: 173/08**

Peticionario: Estudiante  
 Temática: Matricula. Acción Social  
 Resolución: Recomendación  
 Destinatario: Dirección de Recursos Humanos

**EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN****Expediente: 53/08**

Peticionario: PAS  
 Temática: Convivencia Universitaria  
 Destinatario: Servicio de Doctorado

**Expediente: 62/08**

Peticionario: PAS  
 Temática: Adjudicación de plaza y cambio de turno  
 Destinatario: Dirección de Recursos Humanos

**Expediente: 107/08**

Peticionario: Estudiante  
 Temática: Derecho a Examen  
 Destinatario: Decanato Facultad Ciencias de la Educación;  
 Dirección Departamento Didáctica de la Expresión Musical y Plástica

**Expediente: 119/08**

Peticionario: Estudiante  
 Temática: Erasmus, reconocimiento de estudios  
 Destinatario: Relaciones Internacionales.

**Expediente: 130/08**

Peticionario: Estudiante

Temática: Cambio de turno, hijo a su cargo

Destinatario: Secretaria Facultad de Bellas Artes.

**Expediente: 133/08**

Peticionario: Estudiante

Temática: Procedimiento de Convalidaciones

Destinatario: Secretaria Facultad de Psicología

**Expediente: 135/08**

Peticionario: PDI

Temática: Tramitación Master

Destinatario: Dirección Centro de Formación Permanente

**Expediente: 140/08**

Peticionario: Oficina

Temática: Atención Especial Finalización de Estudios

Destinatario: Vicerrectorado de Estudiantes

**Expediente: 144/08**

Peticionario: PDI

Temática: Formación postgrado

Destinatario: Administración autonómica

**Expediente: 145/08**

Peticionario: PAS

Temática: Situación laboral, nivel

Destinatario: Dirección de Recursos Humanos

**Expediente: 146/08**

Peticionario: PDI

Temática: Organización Docente e Infraestructuras

Destinatario: Vicerrectorado de Profesorado; Dirección del Departamento de Genética

**Expediente: 149/08**

Peticionario: PDI

Temática: Beca de Investigación, derechos

Destinatario: Vicerrectorado de Investigación

**Expediente: 152/08**

Peticionario: Estudiante

Temática: Normativa de Exámenes, Período de conservación de los exámenes

Destinatario: PDI

**Expediente: 153/08**

Peticionario: PDI

Temática: Devolución documentación, prueba de habilitación

Destinatario: Consejo Coordinación Universitaria

**Expediente: 155/08**

Peticionario: PDI

Temática: Grupo de investigación: Relaciones entre sus miembros

Destinatario: Grupo de investigación

**Expediente: 156/08**

Peticionario: Estudiante

Temática: Becas

Destinatario: Vicerrectorado de Estudiantes

**Expediente: 157/08**

Peticionario: PAS

Temática: Acuerdo en materia de permisos, enfermedad de familiar

Destinatario: Dirección de Recursos Humanos

**Expediente: 160/08**

Peticionario: PAS

Temática: Convivencia Universitaria

Destinatario: Personal del Centro

**Expediente: 161/08**

Peticionario: Estudiante

Temática: Cambio de grupo

Destinatario: Secretaria de la Facultad de Bellas Artes

**Expediente: 162/08**

Peticionario: Estudiante

Temática: Continuación de Estudios

Destinatario: Vicerrectorado de Estudiantes

**Expediente: 163/08**

Peticionario: Estudiante

Temática: Libre Configuración

Destinatario: Vicerrectorado de Estudiante

**Expediente: 174/08**

Peticionario: Oficina

Temática: Seguridad en el trabajo

Destinatario: Vicerrectorado de Infraestructura

**Expediente: 175/08**

Peticionario: PDI

Temática: Acceso a la plataforma Webct

Destinatario: SIC

**5. INFORMES ESPECIALES**

El Reglamento General del Defensor Universitario arbitra la posibilidad de realizar informes en relación a las actuaciones de tutela de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad Universitaria.

En este proceso, junto con el Defensor del Pueblo Andaluz, se presento el 30 de diciembre del 2008 ante la Cámara Autonómica el Informe "Universidades y Discapacidades", que analiza la situación de los estudiantes que acceden a las Universidades Andaluzas haciendo público un conjunto de recomendaciones y sugerencias para afrontar el reto de la progresiva incorporación a las aulas de estudiantes con discapacidad.

El Informe relaciona una serie de temas y aspectos que diseñan un camino para la integración del alumnado con discapacidad. Datos estadísticos, accesibilidad, servicios específicos, adaptación de estudios, son los nuevos elementos que deben

contribuir a una mejor garantía de los derechos de las personas con discapacidad a acceder en condiciones de igualdad.

Esta situación está cambiando con las dos iniciativas tomadas por la Universidad de Sevilla. La primera, la exención total de los precios para los estudiantes con discapacidad. Esta medida implica abrir las posibilidades de iniciar, continuar y finalizar los estudios universitarios a un conjunto de estudiantes que precisan medios diferentes que faciliten su vida estudiantil. Con esta exención se da cumplimiento al mandato expreso de la LOU, dando satisfacción a la diversidad curricular de estos estudiantes. La segunda, complementa y mejora la primera, nos referimos a la “Normativa para la atención académica al estudiante con discapacidad”. Ciertamente esta disposición ordena los derechos académicos de los estudiantes con discapacidad, introduciendo procedimientos de actuación para detectar las necesidades y dar solución a los problemas, que día a día están presentes en las Universidades.

Así, en lo positivo, es justo reconocer la preocupación de la Universidad por generar un nuevo espacio para los estudiantes con discapacidad, destacando el importante avance habido en la Universidad de Sevilla en los últimos años con relación a las condiciones que se ofrece a las personas con discapacidad que quieren cursar estudios universitarios.

En definitiva, desde la Oficina del Defensor pondremos todos nuestros esfuerzos en colaborar con la Universidad para seguir mejorando, eliminando obstáculos de carácter normativo, organizativo o de infraestructuras que, aun hoy, dificultan

el acceso de las personas con discapacidad a los estudios universitarios.

La Universidad, desde el Sacu, está centrando todo su esfuerzo en un plan general que de forma transversal pueda dar respuesta a las necesidades reales y efectivas de las personas con discapacidad en la Universidad de Sevilla. Apoyamos, abierta y constructivamente este procedimiento para disponer de un plan propio que recoja, coordine e impulse las distintas medidas que faciliten la integración plena y efectiva de los miembros de nuestra comunidad.

## 6. RELACIONES INSTITUCIONALES

Una parte de la actuación del Defensor tiene que ver con reuniones y otras relaciones con diferentes órganos.

En este sentido, prestamos especial atención a los encuentros mantenidos con los representantes de alumnos, profesores y personal de administración y servicios, para conocer de manera directa las preocupaciones de dichos colectivos. De este modo, podemos avanzar en el conocimiento de la Institución en la comunidad universitaria y en la obtención de la información necesaria para la resolución de los conflictos planteados de una forma directa.

En relación con lo anterior, quiero destacar y agradecer la constructiva acogida que en general los diferentes órganos de gobierno y los miembros de todos los sectores de la comunidad universitaria han mostrado ante las intervenciones de la Oficina del Defensor Universitario.

Un aspecto importante en la labor de un Defensor Universitario es la relación que establece con sus homólogos de otras Universidades.

Con los Defensores de la Comunidad Autónoma de Andalucía mantenemos reuniones periódicas a fin de tratar problemas comunes y plantear mejoras en aras de la calidad educativa en nuestras respectivas universidades. En este sentido, el trabajo conjunto ha permitido unificar nuestra posición en temas tan importantes como la discapacidad en las universidades andaluzas y el Reglamento de Disciplina Académica.

Esta línea de cooperación se ha trasladado también a la formación del personal de las Oficinas de los Defensores en el tema de la mediación, herramienta esencial para la solución de conflictos.

A nivel nacional, junto a los encuentros anuales de los Defensores, dos datos a destacar en esta memoria. El primero, la firma del Documento de la Granja, en octubre de 2007, que refleja el compromiso público de los Defensores por el pleno ejercicio de las competencias asignadas en la disposición adicional decimocuarta de la LOU. El segundo, la constitución de una Asociación a nivel estatal, denominada Conferencia de Defensores Universitarios (CEDU) para impulsar nuestro papel ante la Administración Europea, Nacional, Autonómica y Universitaria. Y, prueba de esta tarea conjunta el Ministerio ya ha llamado a los Defensores, como órganos independientes para analizar documentos de su departamento. En este recorrido, la Universidad de Sevilla a través de la Oficina del Defensor es miembro de la comisión ejecutiva de la Conferencia de Defensores desde el año 2007.

La participación de los Defensores en el marco del espacio europeo de educación superior, con su concreción en cada Universidad nos lleva a coordinar nuestras acciones en defensa de nuestras comunidades universitarias estableciendo redes de trabajo en Europa, y aglutinando esfuerzos con las defensorías de varios países iberoamericanos.

## 7. CONSIDERACIONES FINALES

La Oficina, en este tiempo de funcionamiento, ha obtenido una cierta visión de nuestra Universidad desde una perspectiva hasta ahora novedosa, pero que puede ser de utilidad para su desarrollo futuro. Efectivamente, al atender los casos que se le presentan, la Oficina, en un primer momento, pretende resolver el tema planteado, solución que se agota cuando los órganos competentes atienden lo requerido. Pero también, y en un segundo lugar, más importante si cabe, la acumulación de casos, así como las informaciones de conjunto que de ellos derivan, ponen de relieve que determinadas cuestiones trascienden del caso o casos concretos y manifiestan determinadas insuficiencias que precisan de solución, bien de modo inmediato o bien siendo tenidas en cuenta ante nuevas situaciones. Entendemos que esta segunda labor de la Oficina es tan importante o más que la primera, por los beneficios institucionales que puede aportar.

La receptividad, el ánimo de solucionar los problemas y la colaboración resultan indispensables para que las actuaciones finalicen con resultados satisfactorios para todas

las partes implicadas. Esta buena disposición y las reacciones comprensivas y cooperativas ante las intervenciones del Defensor han sido fundamentales para la resolución eficaz de la mayor parte de los asuntos, ya que entiendo 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 de uno u otro tipo. Por ello, resaltamos el grado de aceptación de las recomendaciones planteadas, compartiendo el parecer de esta Oficina en el 88% de las resoluciones emitidas.

En este sentido hemos entendido que, para cerrar este informe, conviene detallar aquellos aspectos del funcionamiento de nuestra universidad que requiere la adopción de medidas específicas.

#### **Primera.**

La tramitación de los expedientes de convalidación debe mejorarse, tanto en el aspecto del tiempo de resolución, como en la articulación de medidas que faciliten la situación del estudiante. La Oficina es consciente de que esta cuestión adquiere en algunos centros un carácter singular por la diversidad de titulaciones y por la disparidad de procedencia académica de nuestros estudiantes. A pesar de ello, la Oficina entiende que, con carácter general y en las distintas Facultades y Escuelas en particular, deben agilizarse los procedimientos de convalidación, dotando a las unidades responsables de tal cometido de los medios y recursos necesarios, así como de la información básica de carácter docente indispensable para su correcta realización.

#### **Segunda.**

En relación con la implantación del nuevo espacio europeo de educación, en la que se encuentra inmersa la Universidad, se quiere llamar la atención en que se tenga el mayor cuidado al diseñar el tránsito de la anterior estructura a la nueva, donde las adaptaciones y convalidaciones permitan conducir la vida académica con coherencia.

En esta dirección, un aspecto positivo ha sido el conjunto de medidas e iniciativas realizadas por el ex Secretariado de Convergencia Europea (hoy Planes de Estudio), por distintos Vicerrectorados y por los responsables de los diferentes Centros dirigidas hacia la preparación y la implantación de las reformas vinculadas a la creación del Espacio Europeo de Educación Superior.

En estos primeros años de aplicación de los planes de estudio del EEES aparecerán posibles disfunciones –mientras se producen las adaptaciones y se simultanean los planes de estudios de las antiguas y las nuevas titulaciones – que requerirán el esfuerzo, la generosidad y la comprensión de todos los miembros de la comunidad universitaria para afrontar de manera eficaz este crucial período de la Universidad de Sevilla.

Un elemento esencial es la evaluación de los estudiantes, donde sugerimos seguir el Informe del año 2005 de ENQA sobre los criterios y directrices para la garantía de calidad en el espacio europeo de educación superior, especialmente su apartado 1.3 dedicado a los procedimientos de evaluación, ofreciendo a los estudiantes y profesores un nuevo marco regulador de

las garantías del proceso, proporcionando información clara sobre la estrategia de evaluación de los programas, sobre los métodos de examen y evaluación a los que serán sometidos los estudiantes, sobre lo que se espera de ellos y sobre los criterios que se aplicarán para la evaluación de su actuación.

### Tercera.

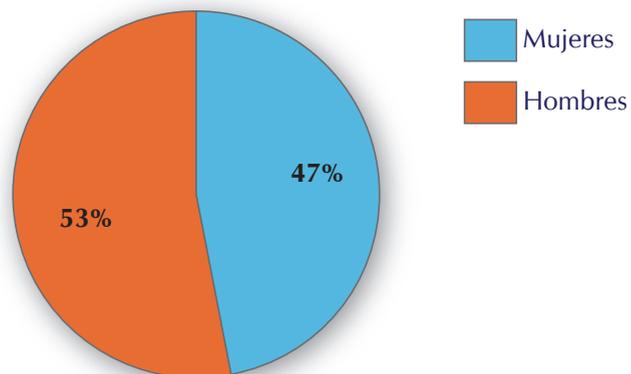
Un aspecto importante de las comunicaciones y los procedimientos se encuentra en potenciar los recursos de la administración electrónica, es decir, tratar de sustituir paulatinamente aquellos trámites que aún se realizan en soporte papel por tramitaciones electrónicas. Aunque existen limitaciones y en ocasiones imposibilidades para realizar la totalidad de los trámites de manera electrónica, éste debe ser el camino para ahorrar costes y tiempo a los implicados.

En definitiva, las recomendaciones y sugerencias del Defensor se dirigen a la mejora de la Universidad en el trabajo cotidiano, en el día a día de las labores institucionales. Es esta opción positiva y dinámica de entender la función de la Oficina lo que nos permite aproximarnos a los retos de la calidad universitaria.

Parece recomendable potenciar la implicación de todos los miembros de la comunidad universitaria para insuflar la energía suficiente que impulse a la Universidad de Sevilla hacía objetivos compartidos, hacía mejoras ciertas, hacía unos comportamientos positivos y un ejercicio de la responsabilidad que nos son exigidos por la pertenencia a una Universidad Pública, hacía una búsqueda en las acciones y las relaciones que enriquezca a todos los que forman parte de ella.

## ANEXO: DATOS ESTADÍSTICOS

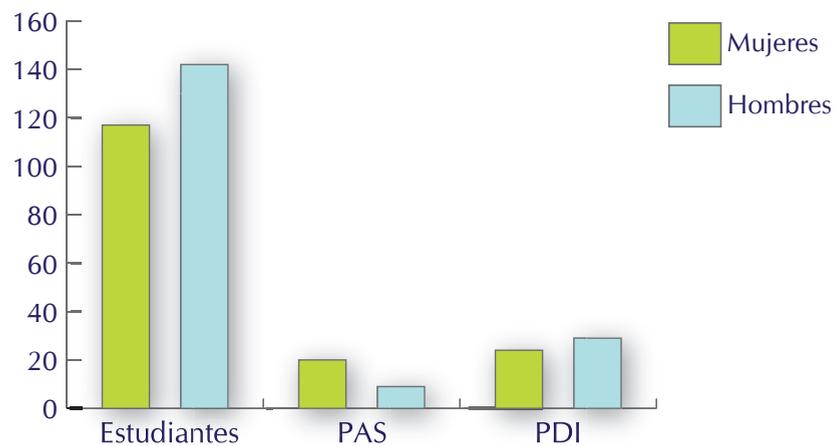
## Género



## Sexo

Mujeres	161
Hombres	180
TOTAL	341

## Género y Tipo de interesados



## Tipo de interesado

Estudiante

Mujeres 117

Hombres 142

PAS

Mujeres 20

Hombres 9

PDI

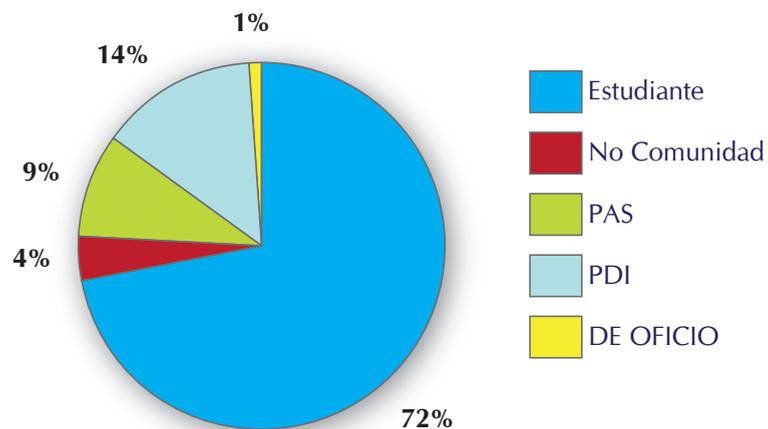
Mujeres 24

Hombres 29

TOTAL

341

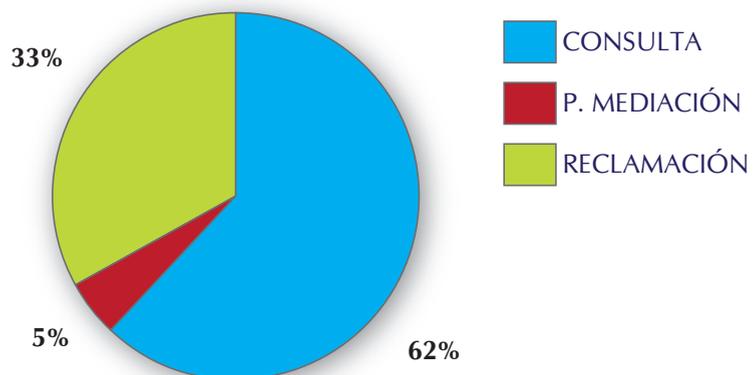
### Tipo de interesado



#### Tipo de interesado

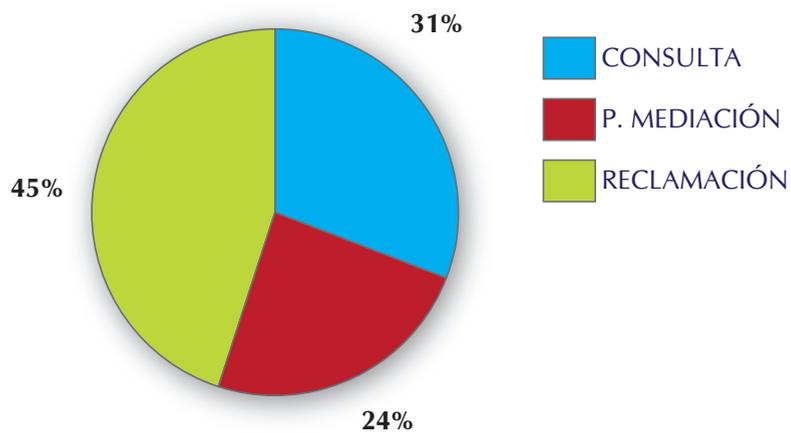
Estudiante	244
No Comunidad	15
PAS	29
PDI	48
DE OFICIO	5
TOTAL	341

## Estudiantes y tipología de actuaciones



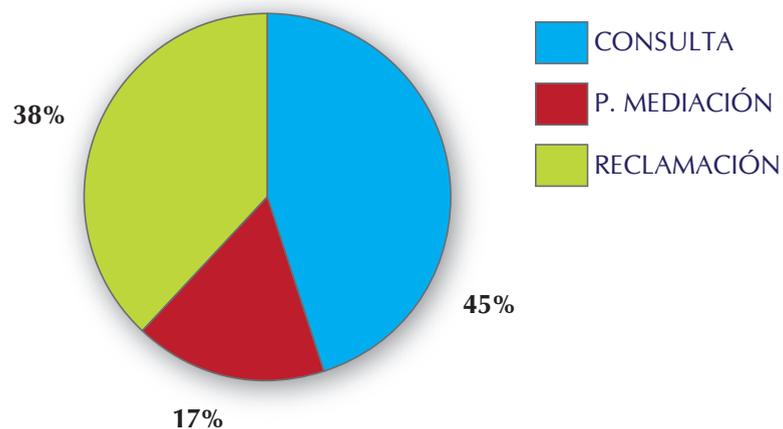
Estudiante	244
CONSULTA	153
P. MEDIACIÓN	11
RECLAMACIÓN	80

## PAS y tipología de actuaciones



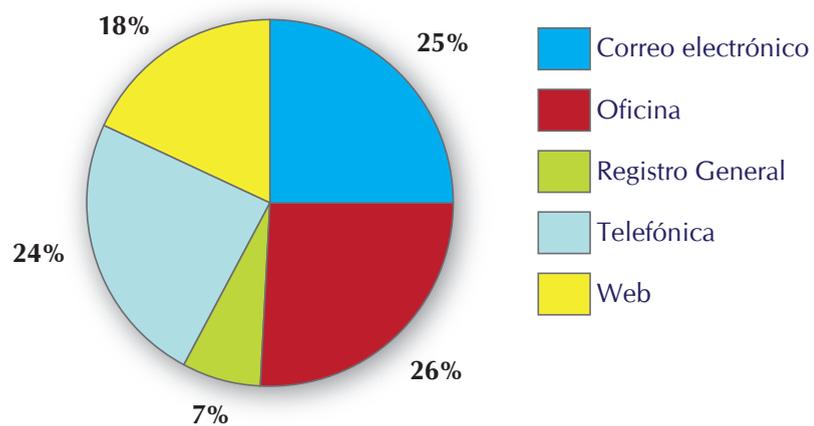
<b>PAS</b>	<b>29</b>
CONSULTA	9
P. MEDIACIÓN	7
RECLAMACIÓN	13

## PDI y tipología de actuaciones



<b>PDI</b>	<b>48</b>
CONSULTA	22
P. MEDIACIÓN	8
RECLAMACIÓN	18

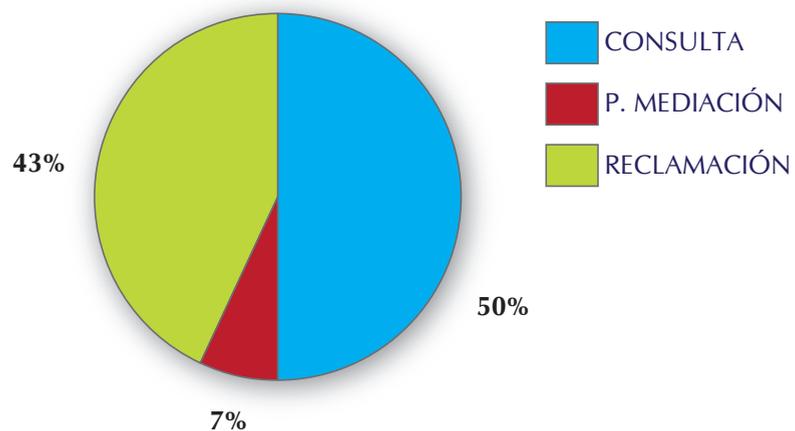
## Metodo de entrada



## Método de entrada

Correo electrónico	84
Oficina	91
Registro general	23
Telefónica	82
Web	61
TOTAL	341

## Correo electrónico y tipología de actuaciones



## Correo electrónico

84

CONSULTA

42

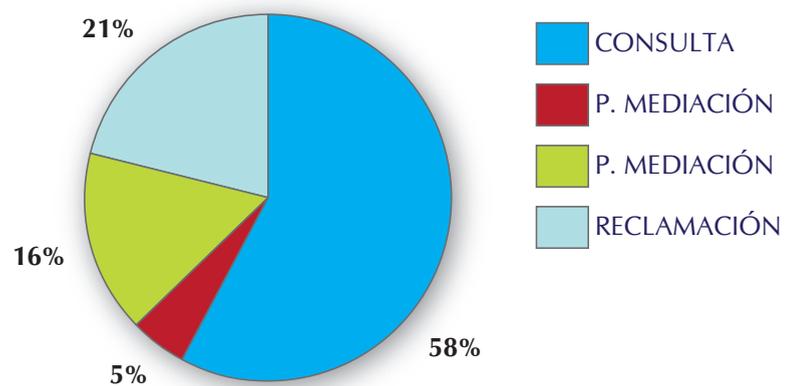
P. MEDIACIÓN

6

RECLAMACIÓN

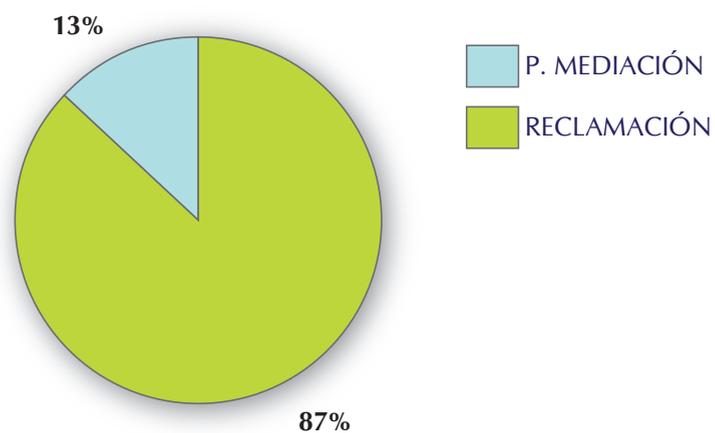
36

## Oficina y tipología de actuaciones



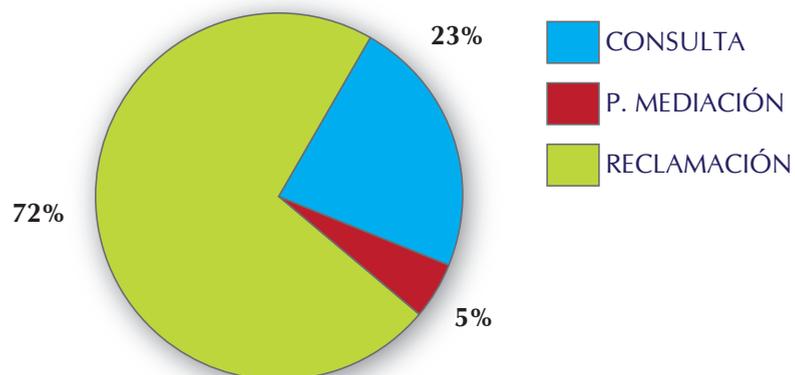
<b>Oficina</b>	<b>91</b>
CONSULTA	52
DE OFICIO	5
P. MEDIACIÓN	15
RECLAMACIÓN	19

## Registro General



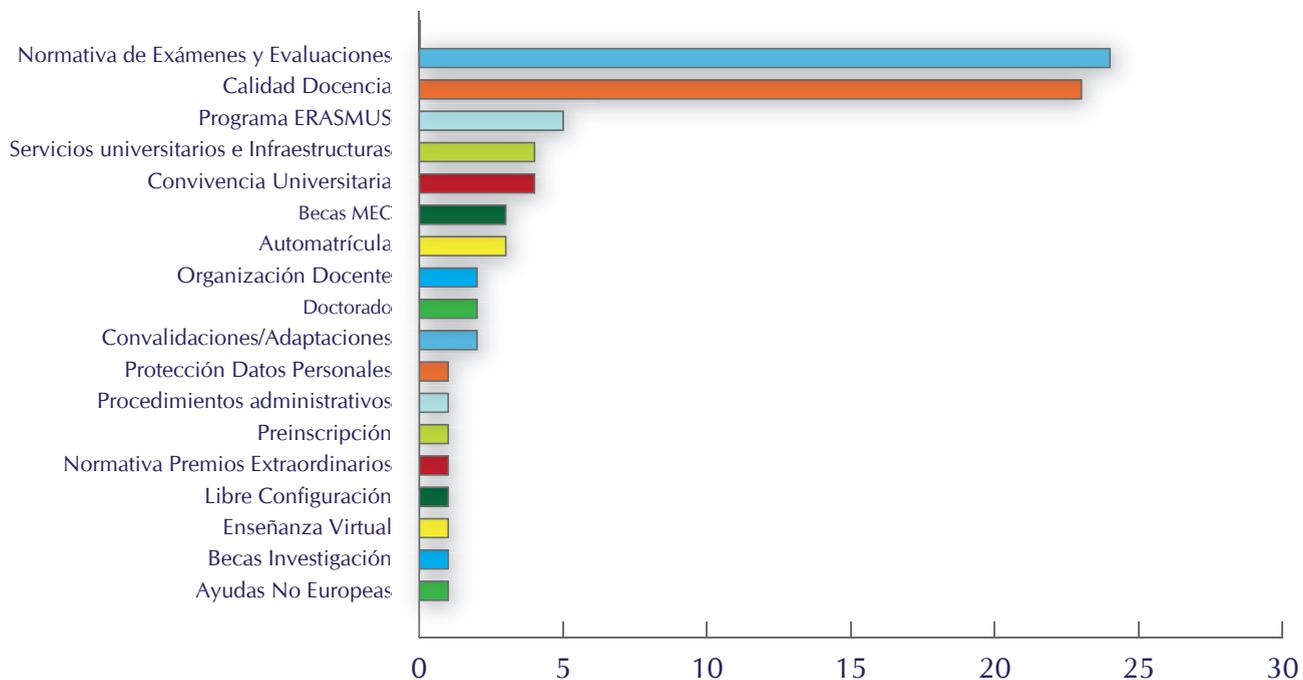
<b>Telefónica</b>	<b>82</b>
CONSULTA	82
<b>Registro general</b>	<b>23</b>
P. MEDIACIÓN	3
RECLAMACIÓN	20

## Oficina y tipología de actuaciones



<b>Web</b>	<b>61</b>
CONSULTA	14
P. MEDIACIÓN	3
RECLAMACIÓN	44

Temática de estudiantes

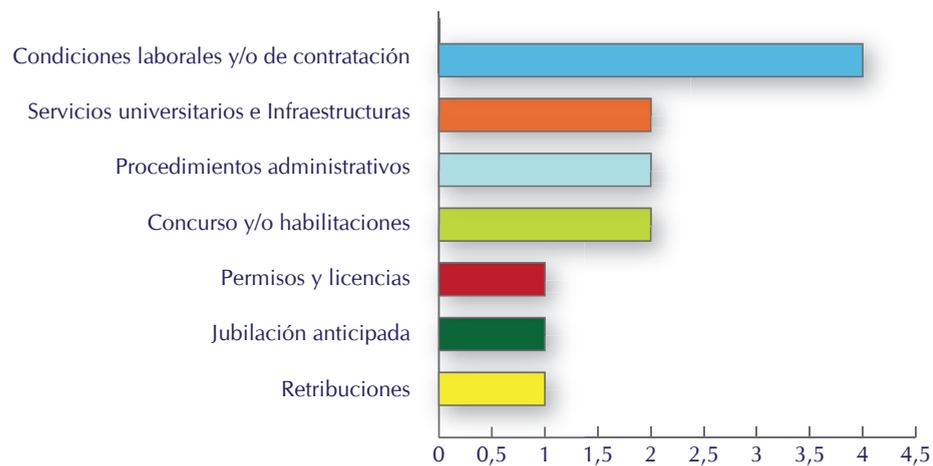


Temática

Normativa de Exámenes y Evaluaciones	24	30
Calidad Docencia	23	29
Programa ERASMUS	5	6
Servicios universitarios e Infraestructuras	4	5
Convivencia Universitaria	4	5
Becas MEC	3	4
Automatrícula	3	4
Organización Docente	2	3
Doctorado	2	3
Convalidaciones/Adaptaciones	2	3
Protección Datos Personales	1	1
Procedimientos administrativos	1	1
Preinscripción	1	1
Normativa Premios Extraordinarios	1	1
Libre Configuración	1	1
Enseñanza Virtual	1	1
Becas Investigación	1	1
Ayudas No Europeas	1	1

100

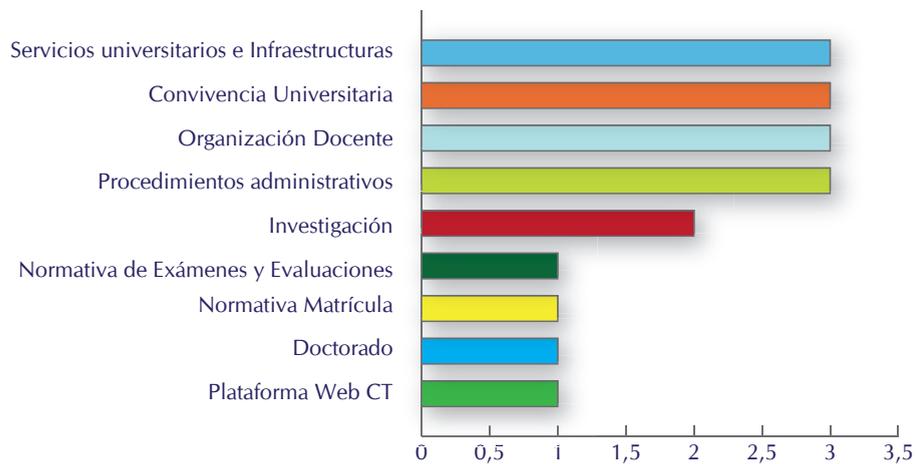
## Temática P.A.S.



## Temática

Condiciones laborales y/o de contratación	4	31
Servicios universitarios e Infraestructuras	2	15
Procedimientos administrativos	2	15
Concurso y/o habilitaciones	2	15
Permisos y licencias	1	8
Jubilación anticipada	1	8
Retribuciones	1	8
		100

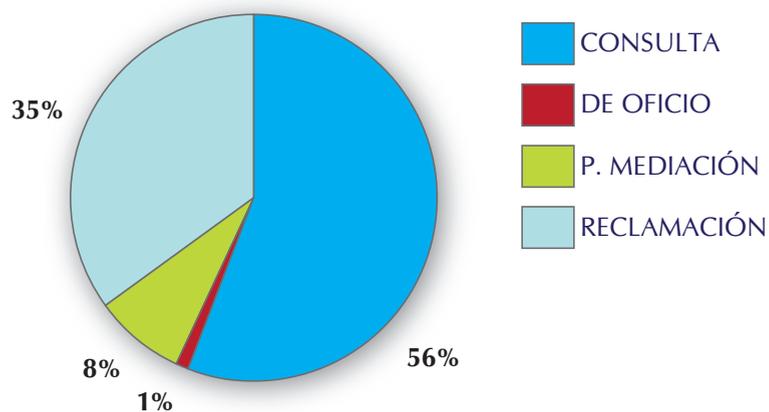
### Temática P.D.I.



#### Temática

Servicios universitarios e Infraestructuras	3	17
Convivencia Universitaria	3	17
Organización Docente	3	17
Procedimientos administrativos	3	17
Investigación	2	11
Normativa de Exámenes y Evaluaciones	1	6
Normativa Matrícula	1	6
Doctorado	1	6
Plataforma Web CT	1	6
		100

## Tipología de actuaciones 2008



## Tipo de expediente

CONSULTA	190
DE OFICIO	5
P. MEDIACIÓN	27
RECLAMACIÓN	119
TOTAL	341



C/ San Fernando, 4, 41004. Sevilla.  
Rectorado, Planta Alta.  
Tlf. 954556411. Fax. 954559785.  
Correo Electrónico: [defensor@us.es](mailto:defensor@us.es)  
Web: [www.defensor.us.es](http://www.defensor.us.es)