

INFORMES AL CLAUSTRO 2010 Y 2011

DEFENSOR UNIVERSITARIO

Presentación

Según lo establece el artículo 24.6 del Estatuto de la Universidad de Sevilla y el artículo 19 del Reglamento General del Defensor Universitario, se presenta ante el Claustro Universitario la memoria de las actividades desarrolladas por la Oficina del Defensor Universitario durante el año 2010 y 2011

Esta es la cuarta y quinta memoria que la Oficina del Defensor Universitario presenta al Claustro y al conjunto de la comunidad universitaria, lo que supone un paso más en el ejercicio del periodo de cinco años del mandato otorgado por el Claustro al Defensor. La información sobre las reclamaciones, quejas, consultas, mediaciones y asuntos diversos que se dirigen a la Oficina permite identificar la existencia de posibles puntos débiles de la Universidad de Sevilla, lo que a su vez puede contribuir a la búsqueda de soluciones de una parte de los problemas o disfunciones identificados a través de las instancias presentadas al Defensor. Lo que contiene esta memoria no es un mero recuento de las cuestiones planteadas por la comunidad universitaria, sino una invitación a seguir reflexionando sobre el modelo de servicio público de la Universidad de Sevilla. En cierto modo, todos, estudiantes, docentes, investigadores y miembros del personal de administración y servicios, se encuentran potencialmente implicados en los posibles desajustes, problemas, incumplimientos o conflictos, así como en su resolución y en la mejora del funcionamiento general de la Universidad. Aunque centrar la atención sobre los aspectos menos positivos o francamente rechazables no suele ser una tarea agradable para nadie, es necesario no perder el contacto con esta realidad, que convive o se oculta tras la realidad más visible, amable y (afortunadamente) frecuente, y tratar de afrontarla con serenidad y sensatez, pero también con determinación y responsabilidad, de manera que se impida ganar terreno a los efectos, al parecer inevitables, de la entropía, introduciendo elementos correctores y positivos que retrasen o contengan el progresivo deterioro al que se encuentra abocado todo sistema social y humano.

Por estas razones, y como ya hice en las memorias anteriores, resulta obligado comenzar haciendo explícitos los múltiples agradecimientos que el Defensor desea transmitir antes de presentar resumida la actividad desarrollada. En primer lugar, agradecer a los miembros de la comunidad su confianza al hacerme participe de sus problemas. En segundo lugar, a quienes han facilitado en gran medida el trabajo del Defensor escuchando su parecer para resolver las controversias expuestas. Y por último, el agradecimiento al personal de la Oficina, quien constituye el apoyo técnico imprescindible para su buen funcionamiento y para la elaboración de la memoria.

También en esta ocasión deseo pedir mi más sinceras disculpas a todas a aquellas personas a las que en el curso de mis actuaciones haya podido incomodar o molestar, así como reconocer mis equivocaciones o errores en la forma o en el fondo de mis intervenciones. En todos los casos, mis palabras y mis actos han estado guiados por la independencia de criterio, la neutralidad y el intento de cumplir con las funciones que se le asignan a la figura del Defensor en lo referente a velar por el cumplimiento y el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, reconociendo y valorando la pluralidad de opiniones y perspectivas que la caracterizan. Entiendo que algunas veces las intervenciones del Defensor pueden resultar excesivamente puntillosas, escrupulosas o derivadas de un exceso de celo, pero se trata en todos los casos, o al menos esa es siempre mi intención, de actuaciones que obedecen a mis obligaciones como garante de los derechos y libertades de la Comunidad Universitaria, y de velar por el cumplimiento de los procedimientos y las normativas vigentes.

La Oficina del Defensor intenta ser un espacio accesible de confianza y utilidad, de servicio y de mejora de la actividad universitaria, disponible para todos, una ayuda para afrontar de manera crítica, pero constructiva, aquellos asuntos que pueden requerir cambios, mejoras, rectificaciones o censuras, con el máximo respeto por las personas, garantizando la confidencialidad, la neutralidad y la disposición a facilitar la ayuda que puedan requerir de ella. Abierta a todos, dispuesta a recibir y a escuchar a todos, con voluntad decidida de contribuir en la medida de lo posible a lograr que trabajar y convivir en nuestra universidad sea cada vez más gratificante para sus miembros, objeto éste en el que toda la comunidad universitaria ha de sentirse implicada y responsable.

Como en Memorias anteriores, deseo expresar también mi más sincero agradecimiento al colectivo andaluz y nacional de Defensores Universitarios de las Universidades españolas por su constante ayuda, su colaboración y su ejemplo, como profesionales y como personas, mostrados con generosidad a través de las múltiples actividades compartidas, tanto en los encuentros andaluces y nacionales como en las consultas y las acciones coordinadas por la Comisión Permanente.

Por último, estas Memorias mantiene el formato utilizado en la Memoria del año anterior. Se sigue optando por ofrecer la totalidad de la información en el portal de la Oficina, de manera que entre todos hagamos una modesta contribución a la sostenibilidad del medio ambiente.

Intervenciones de la Oficina del Defensor Universitario

En este apartado contiene el análisis de la actividad básica o tratamiento de asuntos en la Oficina tras estos años de experiencia, actividad a mi juicio inseparable de la naturaleza de la figura del Defensor Universitario y sus funciones.

Dicha consideración apela, en primer término, a la constatación de la necesaria fidelidad de las distintas modalidades de actuación a la esencia de la figura del Defensor y su pertinencia técnica, para, postular su eficacia y, en consecuencia, aconsejar la conveniencia de su consolidación crítica, abierta a futuras situaciones y circunstancias.

Desde esta perspectiva, el Defensor está fundamentalmente al servicio del capital humano de la Universidad, de los individuos que integran la Comunidad Universitaria cuya representación (Claustro) lo elige, y, en consecuencia, sus actuaciones, las más fieles a su esencia humanista, tienden más a la relación personal o directa con partes o conflicto que al expediente burocrático. Esta relación personal está básicamente fundada en el diálogo, la persuasión y la empatía, y tiene como objetivo aunar voluntades para alcanzar una deseable solución: la conciliación.

En este contexto las principales intervenciones llevadas a cabo durante el período del año 2010 han sido 427, y en el correspondiente a 2011 han sido de 397.

Estas intervenciones reflejan el modo de desarrollar las actividades. Así a la tramitación de quejas y reclamaciones (48% durante el período 2010 y el 39% en el 2011) formuladas por los miembros de la comunidad universitaria hay que unir las actuaciones de oficio, la actividad de mediación (14% en 2010 y 7% en 2011) y la respuesta a las consultas que por ellos se plantean (35% en 2010 y 48% en 2011).

La distribución de estas intervenciones en función de los diferentes sectores universitarios que solicitan la actuación de la Oficina, se ha repartido de la siguiente manera.

En el 2010 el porcentaje de cada sector de la comunidad fue del 81% estudiantes, 12% personal docente y 7% al colectivo del personal de administración y servicios. En el 2011, los estudiantes han representado el 75%, el personal docente un 19% y el de administración y servicios el 6%.

De las distintas vías establecidas para la presentación de las quejas, reclamaciones, consultas, peticiones de mediación la más utilizada es la página web de la oficina con 44% en el año 2010 y que unido a la visita a las propias dependencias en el año 2011, 33% destacan sobre los otros medios. Este incremento del acceso a las dependencias en el Pabellón de Uruguay justifica el necesario cambio de ubicación requerido en su momento.

Las temáticas planteadas ante la Oficina del Defensor por los distintos sectores se relacionan en las tablas que contienen los anexos estadísticos.

Informes especiales

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

En este sentido, la mejora de la calidad universitaria en el campo de la formación pedagógica y didáctica exigible para ejercer la docencia en determinadas etapas del sistema educativo se concreto en la Memoria de verificación del Máster en Formación del Profesorado de Secundaria que ha sido elemento esencial del informe especial formulado por la Oficina ante el conjunto de quejas, reclamaciones y consultas sobre la primera aplicación del referido Máster.

Es así que se elevaron catorce recomendaciones, cuyo contenido integro se encuentra en el portal de la Oficina, donde se exponía la necesidad de revisar las condiciones vigentes del Máster en una doble dirección: de un lado, se muestra como necesario la adopción de un conjunto de medidas materiales, personales y organizativas que avancen en la coordinación de la calidad de los estudios y, de otro lado, aparece como imprescindible de nuevas líneas docentes e investigadoras en la formación de los 796 alumnos matriculados en el curso 2009-10.

En este curso académico y ante las numerosas quejas recibidas sobre el acceso escalonado a la Automatrícula por la letra NIF/NIE para el curso 2010/11, elevamos una serie de consideraciones a la Sr^a Vicerrectora de Estudiantes expresando nuestra clara discrepancia sobre el criterio adoptado por la Universidad de Sevilla pues nos encontrábamos que era el azar el elemento de acceso a la matrícula, limitando el derecho del estudiante a la libre elección del profesorado y, también nos encontrábamos con supuestos con numerosos ejemplos donde los estudiantes no podían automatricularse en las asignaturas de determinadas licenciaturas al aparecer la leyenda de (0 plazas), que junto a la imposibilidad de elegir profesor representa un camino que vulneraría aún más su derecho a continuar sus estudios universitarios.

Relaciones Institucionales

En otro orden de cosas, la Oficina del Defensor de la Universidad de Sevilla ha mantenido a lo largo de este tiempo relaciones con otros Defensores Universitarios, ya sea a nivel estatal (XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitario, Barcelona, 2010, XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, 2011, Cartagena) o autonómico (distintos encuentros de los Defensores Andaluces), así como con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Estas reuniones periódicas ya institucionalizadas suponen un intercambio que, sin duda resulta enriquecedor para las distintas oficinas.

En esta misma dirección, reseñar el Encuentro Europeo de Defensores Universitarios celebrado en Viena donde los Defensores españoles con sus homónimos europeos estamos trabajando en estos últimos años a favor de la consideración de la figura del Defensor Universitario en el contexto del Espacio Europeo de Educación

Superior (EEES), lo cual me introduce directamente en la vertiente internacional de la Institución. Desde 2003 existe una Red Europea de Defensores Universitarios (European Network of Ombudsmen in Higher Education ENOHE) basada en principios de difusión y aplicación de los valores educativos, en la cual estamos integrados la mayoría de las Oficinas de Defensoría españolas.

Asimismo hay que decir que la proyección europea de la figura continúa al hilo del desarrollo del plan “Bolonía”. En este contexto, la figura del Defensor Universitario ofrece un indudable interés, dado los nuevos tiempos para la Universidades europeas fundados en la transparencia académica y la movilidad docente y discente, tiempos que, dada la mayor apertura inherente al proceso, sin duda plantearán retos que requerirán el buen hacer de los defensores, cuya posición a la vez interna a la Institución universitaria e independiente del poder ejecutivo le erige en valor a la hora de afrontar dichos retos.

A medida que el EEES sea una realidad aumentará, afortunadamente, la vertebración social (no sólo la económica) en el seno de la UE. A este proceso los universitarios europeos no podemos ser ajenos como recogen la Magna Charta Universitatum y la Declaración de Bolonia y el Defensor Universitario puede ser un eslabón más en dicho proceso.

En consecuencia, la Institución del DU debe ser potenciada y consolidada en una Europa todavía necesita de ultimar un proyecto común en el ámbito universitaria. En esta línea la próxima reunión de ENOHE se celebrará por primera vez en España.

Palabras finales

La labor esencial del Defensor es la de darse a conocer a la comunidad universitaria para que sea ella la que le traiga esos focos de problemas a los que intentar poner solución. Siempre he defendido la naturaleza de observatorio que esta institución ostenta. En este sentido, la colaboración de los universitarios es esencial, y para ello necesitan saber que existimos. Y nos estamos refiriendo a una existencia que refleje la “responsabilidad social” de la institución.

Obviamente, la responsabilidad social supone asumir y compartir una serie de valores orientados hacia una visión ética de la dirección, la gestión y el funcionamiento de las organizaciones, que se plasme en una cultura en la que se manifiestan dichos valores y que permita a sus miembros asumir un conjunto de actividades y comportamientos coherentes con ellos.

El diseño de programas de responsabilidad social de las universidades constituye, pues, un posible reto dirigido hacia una mejora y un eventual cambio cultural en lo que se refiere a su sensibilidad y su capacidad de autorreflexión para valorar las consecuencias que tienen sus actividades, tanto hacia dentro (sus miembros) como hacia fuera (comunidad, sociedad, agentes sociales, etc..., teniendo en cuenta, por ejemplo, consecuencias del tipo y la calidad de la formación sobre la

actividad profesional y el mercado laboral, el efecto real de su actividad investigadora, o acerca de con quién y acerca de qué se pueden suscribir convenios y contratos de investigación y desarrollo).

La información proporcionada por la Oficina del Defensor Universitario, sus sugerencias y recomendaciones pueden servir de referencia para el desarrollo y la mejora de aquellos aspectos disfuncionales de la actividad Universitaria, así como, en general, el Defensor puede ser un motor para iniciar y profundizar en los procesos de autorreflexión y autocrítica de las universidades, tanto a nivel individual como colectivo.

El artículo 19.3 del Reglamento General del Defensor Universitario, dedicado a la Memoria anual establece que en la Memoria se podrán formular recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios. En esta dirección, queremos hacer público dos recomendaciones que afectan a la Oficina del Defensor Universitario y que afectan a la presentación de la Memoria y al cese del Defensor Universitario.

Afirmamos en nuestra primera intervención en el año 2006 que la presentación del Informe anual es un instrumento esencial en el ejercicio de las funciones del Defensor, pues se presenta ante el órgano de quien depende, ante el órgano ante el que debemos rendir cuentas, pues recordemos que la Institución al no ser Administración, no tiene carácter ejecutivo, por lo que no puede resolver por ella misma y sus decisiones no son objeto de recurso alguno. En definitiva, con la elaboración de la memoria anual, con los Informes y con las Resoluciones la figura del Defensor tiene como objeto invitar a todos los miembros de la comunidad universitaria a profundizar en las causas que originan las quejas, con el ánimo de abrir un debate en torno a las mismas u encaminar hacia su resolución evitando su reaparición en lo sucesivo.

Es por ello que la efectividad de este ombudsman universitario, al igual que el resto de instituciones similares, está en la persuasión que puede ejercer en las autoridades académicas y administrativas, debilitándose su fuerza si transcurre un tiempo largo desde que los hechos conforman el informe y los mismos son expuestos nuevamente a la comunidad universitaria a través del informe.

El informe y su presentación (en tiempo) es un elemento crucial a la hora de determinar si nos encontramos ante un órgano de tutela meramente testimonial o ante un "mecanismo eficaz" de garantía de los derechos y libertades fundamentales de los miembros de la comunidad universitaria.

Afirmamos en el 2006 que los Defensores Universitarios constituyen una institución singular en la Universidad española, que nace para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicio, ejerciendo sus competencias con plenitud durante su mandato. En esta dirección el éxito de la figura del Defensor y sus actuaciones depende en gran medida de su continuación, de su sucesión ordenada en el tiempo, ordenando el mismo para evitar situaciones donde las actividades no queden eclipsadas por espacios y tiempos de ausencia de la Institución en la Universidad de Sevilla.

ANEXO ESTADÍSTICO

Temáticas quejas 2010

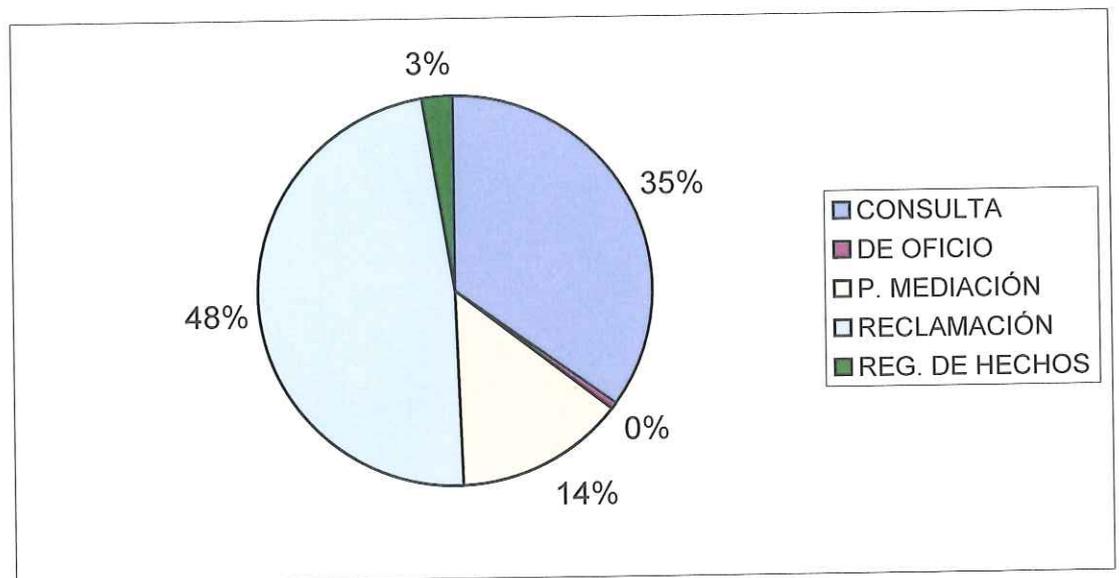
		Estudiantes	PDI	PAS
Accesibilidad/Adaptación personas con discapacidad				
Becas	11	11		
Calidad Docencia				
Conflictos personales miembros comunidad	1	1		
Convalidaciones/Homologaciones	2	2		
Espacio e Infraestructuras	6	4	2	
Internacional	8	8		
Investigación	1		1	
Libre Configuración	1	1		
Master	1	1		
Normativa exámenes y evaluaciones	14	12	2	
Normativa matrícula	88	88		
Normativa electoral				
Organización Docente, POD	6	2	4	
Otros	19	14	5	
Planes de Estudios	2	1		
Prácticas/Practicum	1	1		
Preinscripción	13	10		
Premio extraordinario Fin de Carrera				
Procedimientos administrativos	5	3	2	
Servicios Universitarios	6	4	1	1
Temas laborales: acción social				
Temas laborales: Acreditación docente				
Temas laborales: horarios, concursos y traslados	4			4
Temas laborales: relación compañeros	9		4	5
Temas laborales: retribuciones	1			1
Temas laborales: oposiciones, bolsa de trabajo	1		1	
Tercer Ciclo/Doctorado, normativa	2	2		
Tercer Ciclo/Doctorado, premio extraordinario				

Temáticas quejas 2011

		Estudiantes	PDI	PAS
Accesibilidad/Adaptación personas con discapacidad	2	1	1	
Becas	13	13		
Calidad Docencia	13	13		
Conflictos personales miembros comunidad	10	7	3	
Convalidaciones/Homologaciones	5	5		
Espacio e Infraestructura	4	1	3	
Internacional				
Investigación				
Libre Configuración	1	1		
Master	6	6		
Normativa exámenes y evaluaciones	26	26		
Normativa matrícula	16	16		
Normativa electoral				
Organización Docente, POD	2	1	1	
Otros	10	5	4	1
Planes de Estudios	1	1		
Prácticas/Practicum	4	4		
Preinscripción	6	6		
Premio extraordinario Fin de Carrera	5	5		
Procedimientos administrativos	3	2	1	
Servicios Universitarios	13	9	3	1
Temas laborales: acción social	1			1
Temas laborales: Acreditación docente				
Temas laborales: horarios, concursos y traslados	10		3	7
Temas laborales: relación compañeros				
Temas laborales: retribuciones				
Temas laborales: oposicions, bolsa de trabajo	3		1	2
Tercer Ciclo/Doctorado, normativa	1	1		
Tercer Ciclo/Doctorado, premio extraordinario				

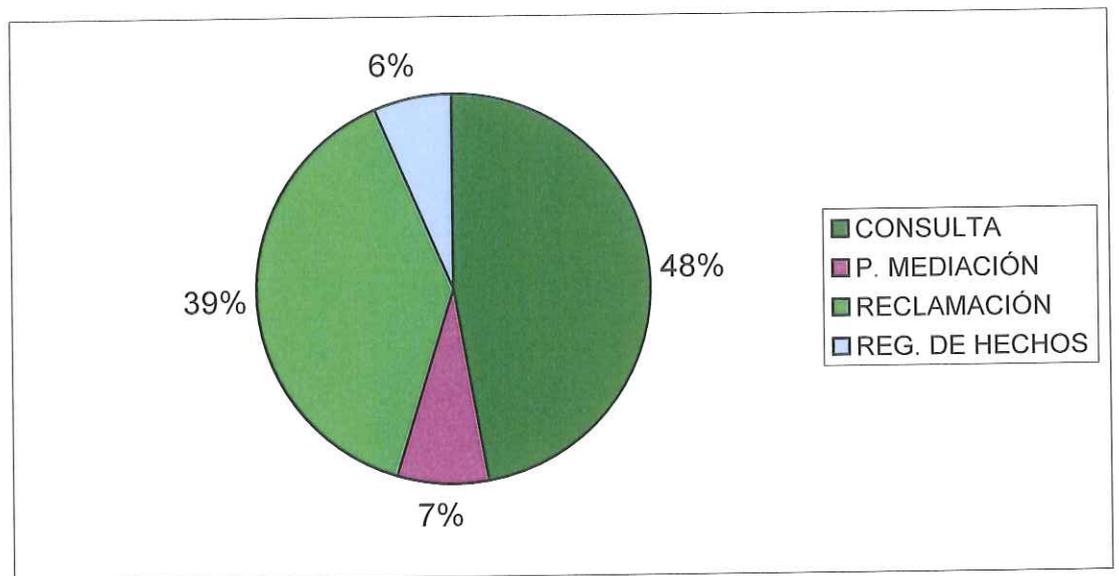
TIPOLOGÍA DE EXPEDIENTES 2010

TIPO EXPEDIENTE	Frecuencia
CONSULTA	150
DE OFICIO	2
P. MEDIACIÓN	59
RECLAMACIÓN	205
REG. DE HECHOS	11
TOTAL	427



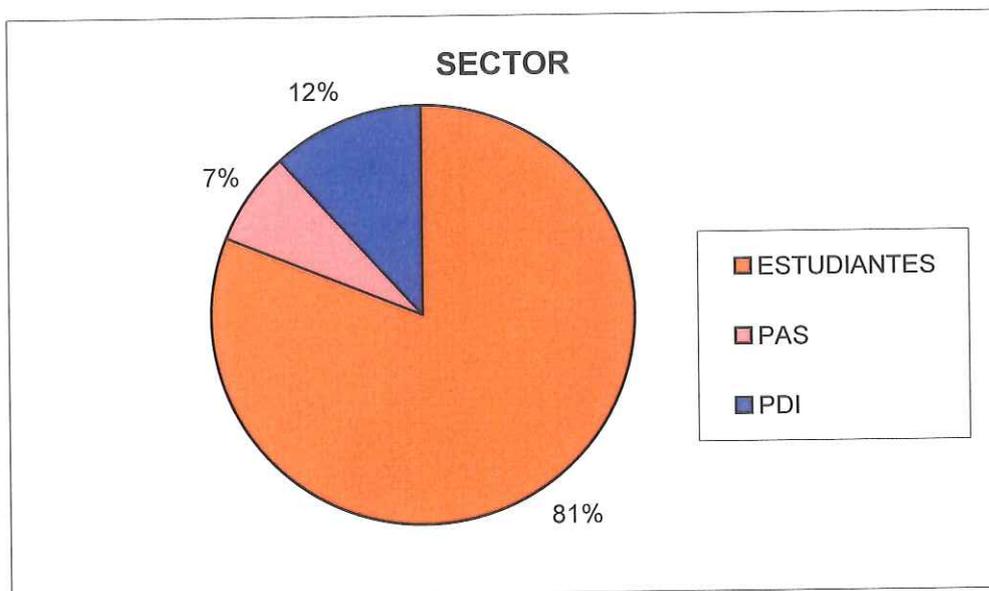
TIPOLOGÍA DE EXPEDIENTES 2011

TIPO EXPEDIENTE	Frecuencia
CONSULTA	188
P. MEDIACIÓN	29
RECLAMACIÓN	155
REG. DE HECHOS	25
TOTAL	397

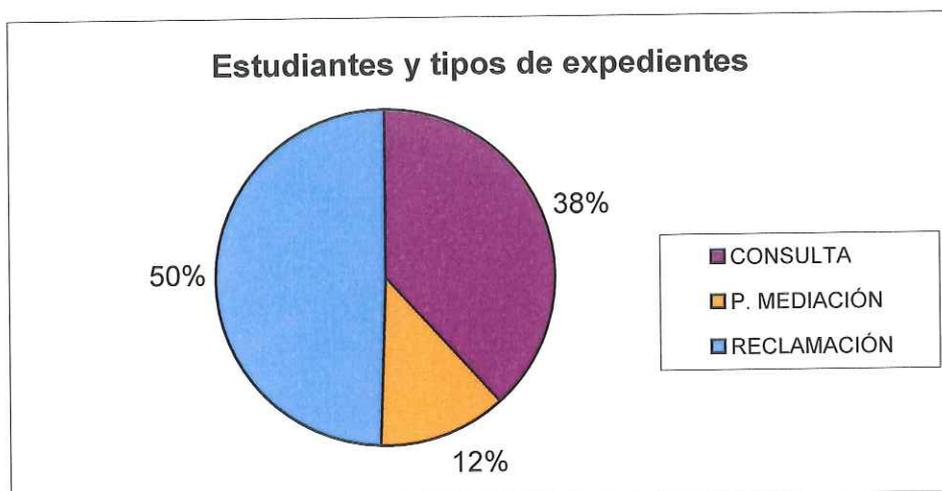


SECTOR Y TIPO DE EXPEDIENTE 2010

SECTOR	Frecuencia
ESTUDIANTES	339
PAS	30
PDI	49
No Comunidad	9
TOTAL	427



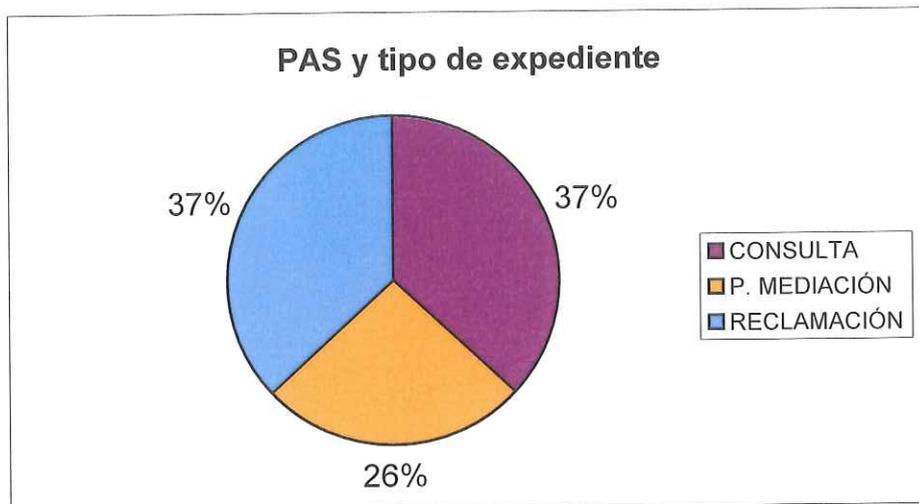
ESTUDIANTES	
CONSULTA	128
P. MEDIACIÓN	41
RECLAMACIÓN	165
REG. HECHOS	5



SECTOR Y TIPO DE EXPEDIENTE 2010

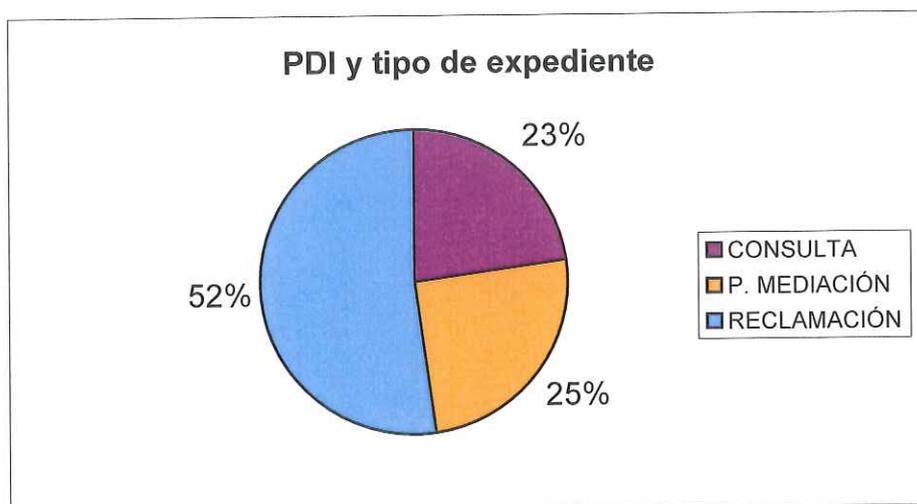
PAS

CONSULTA	10
P. MEDIACIÓN	7
RECLAMACIÓN	10
REG. HECHOS	3



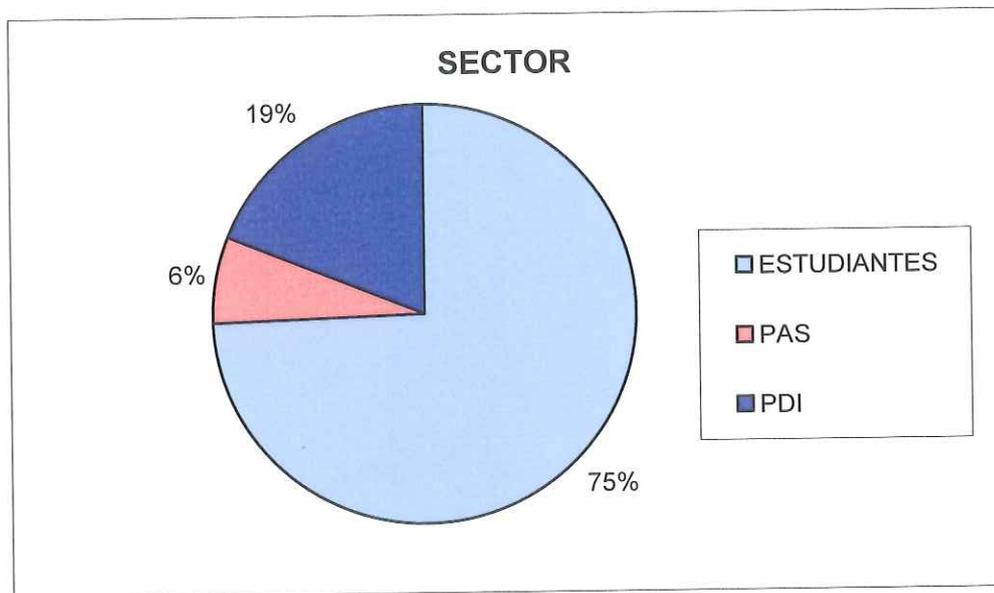
PDI

CONSULTA	10
P. MEDIACIÓN	11
RECLAMACIÓN	23
REG. HECHOS	3
DE OFICIO	2

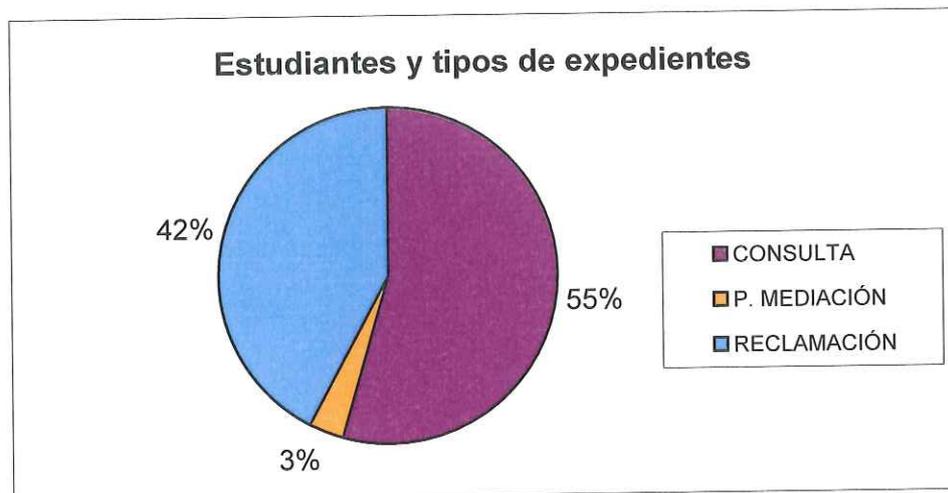


SECTOR Y TIPO DE EXPEDIENTE 2011

SECTOR	Frecuencia
ESTUDIANTES	287
PAS	25
PDI	73
No Comunidad	12
TOTAL	397



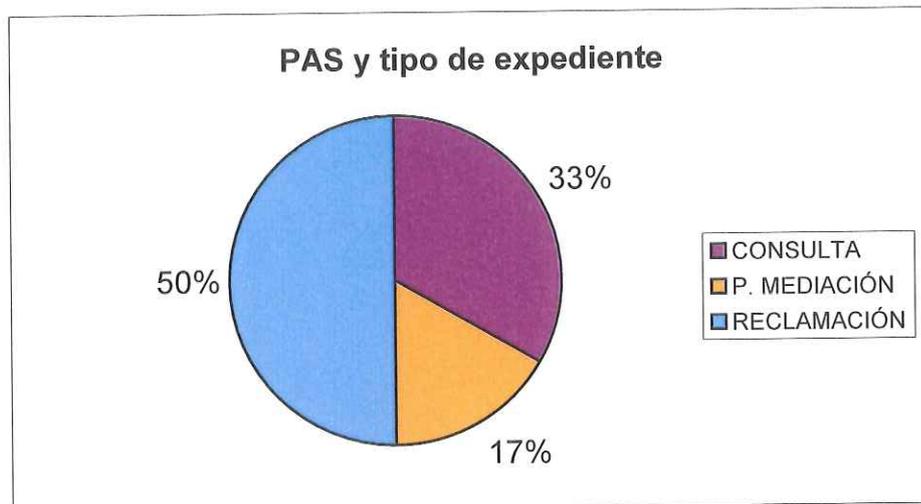
ESTUDIANTES	Frecuencia
CONSULTA	153
P. MEDIACIÓN	9
RECLAMACIÓN	119
REG. HECHOS	6



SECTOR Y TIPO DE EXPEDIENTE 2011

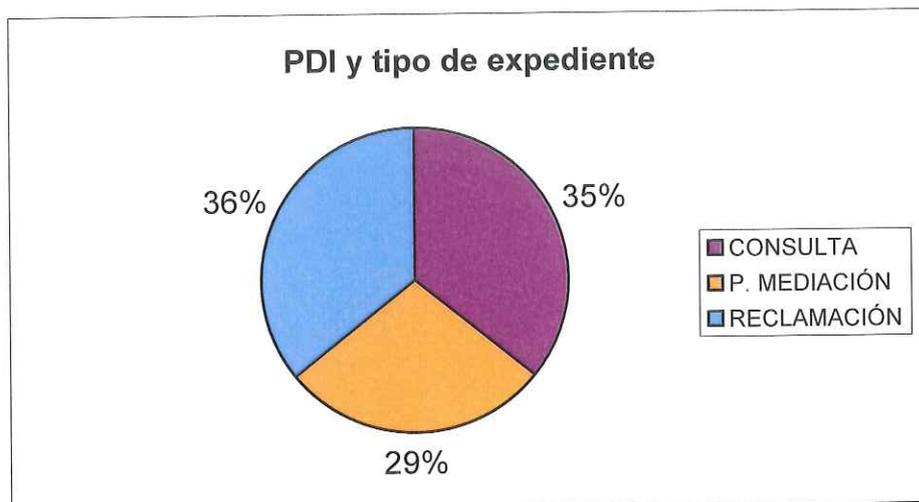
PAS

CONSULTA	8
P. MEDIACIÓN	4
RECLAMACIÓN	12
REG. HECHOS	1



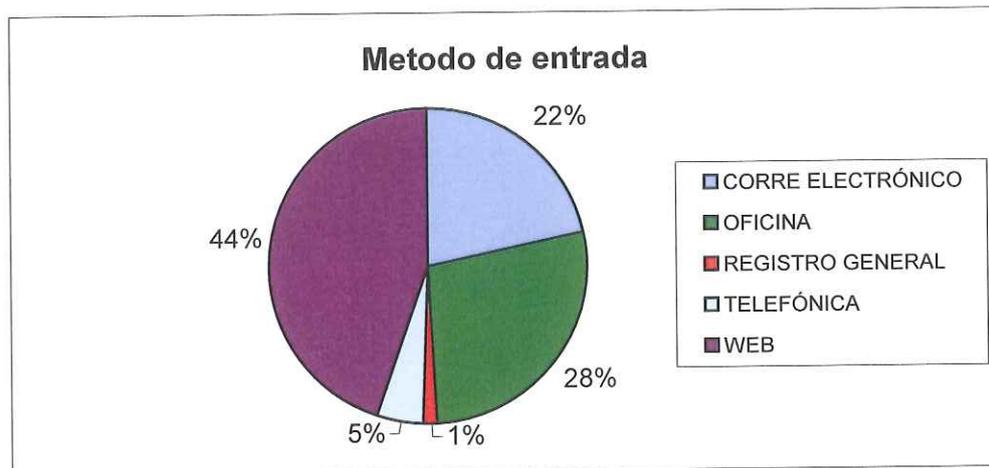
PDI

CONSULTA	20
P. MEDIACIÓN	16
RECLAMACIÓN	20
REG. HECHOS	17



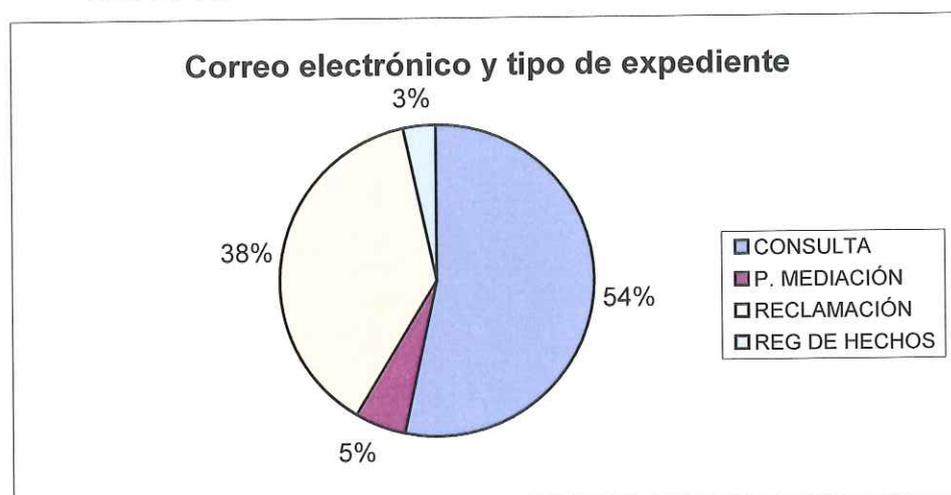
MÉTODO DE ENTRADA 2010

Método de entrada	Frecuencia
CORRE ELECTRÓNICO	92
OFICINA	118
REGISTRO GENERAL	6
TELEFÓNICA	20
WEB	191
TOTAL	427



Correo electrónico

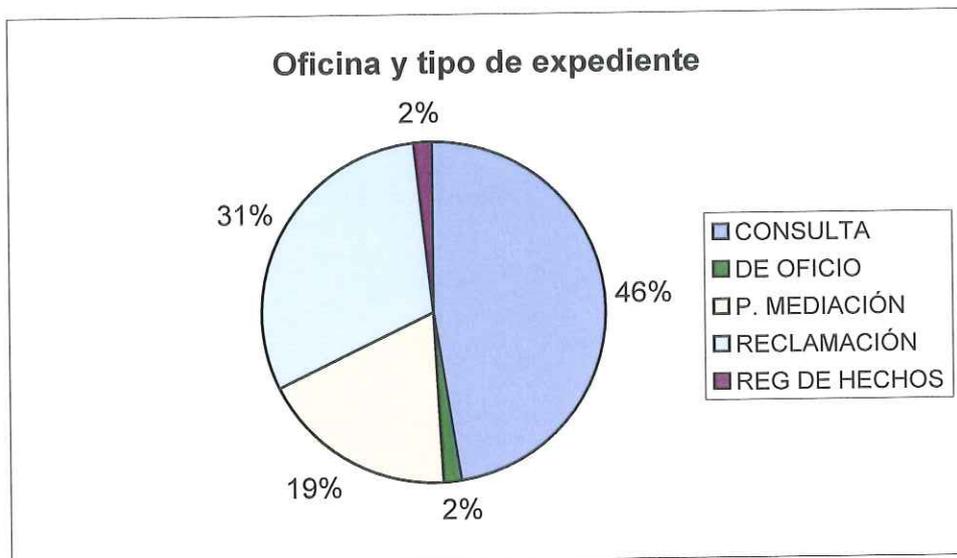
CONSULTA	49
P. MEDIACIÓN	5
RECLAMACIÓN	35
REG DE HECHOS	3



MÉTODO DE ENTRADA 2010

Oficina

CONSULTA	56
DE OFICIO	2
P. MEDIACIÓN	22
RECLAMACIÓN	36
REG DE HECHOS	2

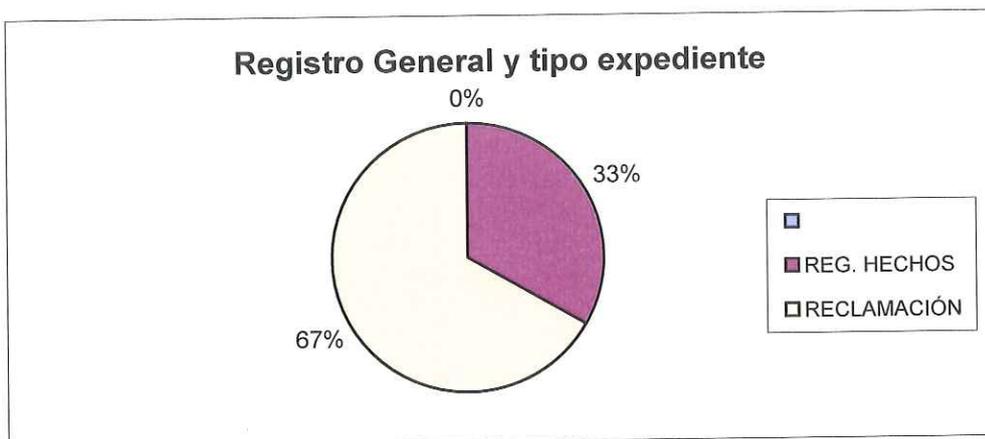


Telefónica

CONSULTA	20
----------	----

Registro general

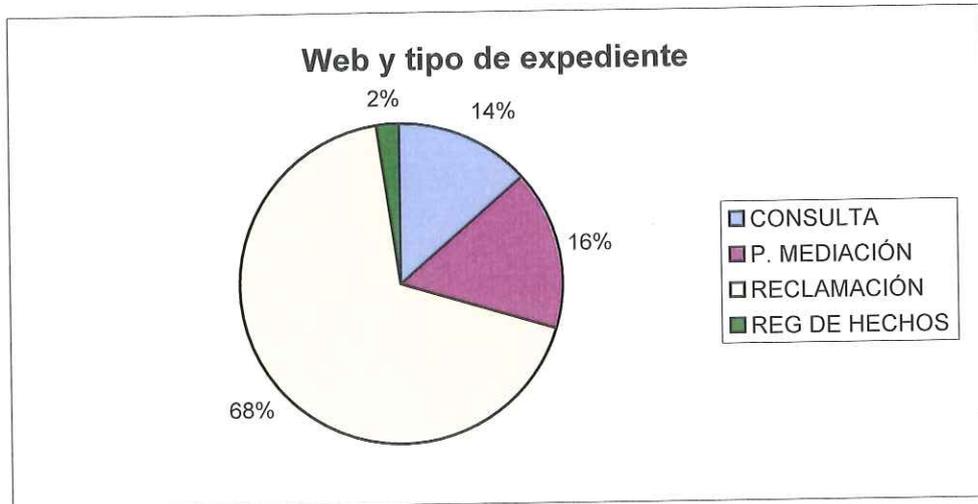
REG. HECHOS	2
RECLAMACIÓN	4



MÉTODO DE ENTRADA 2010

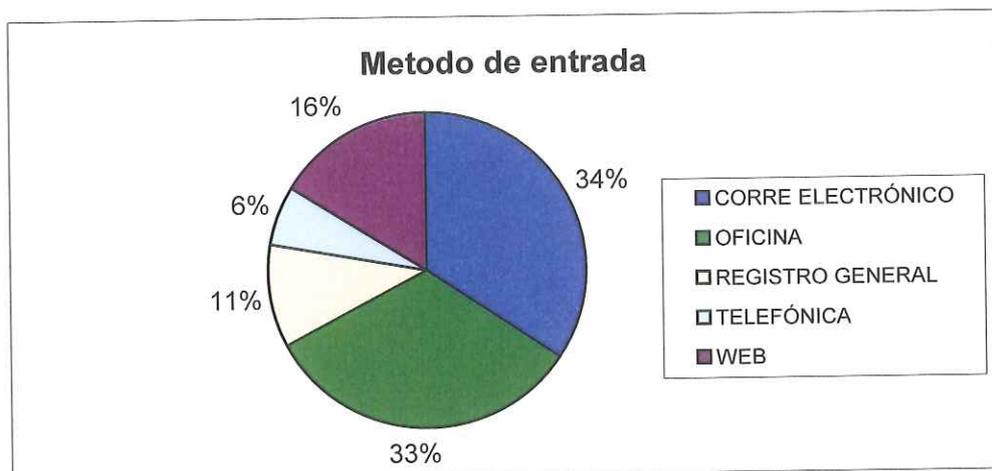
Web

CONSULTA	26
P. MEDIACIÓN	31
RECLAMACIÓN	130
REG DE HECHOS	4

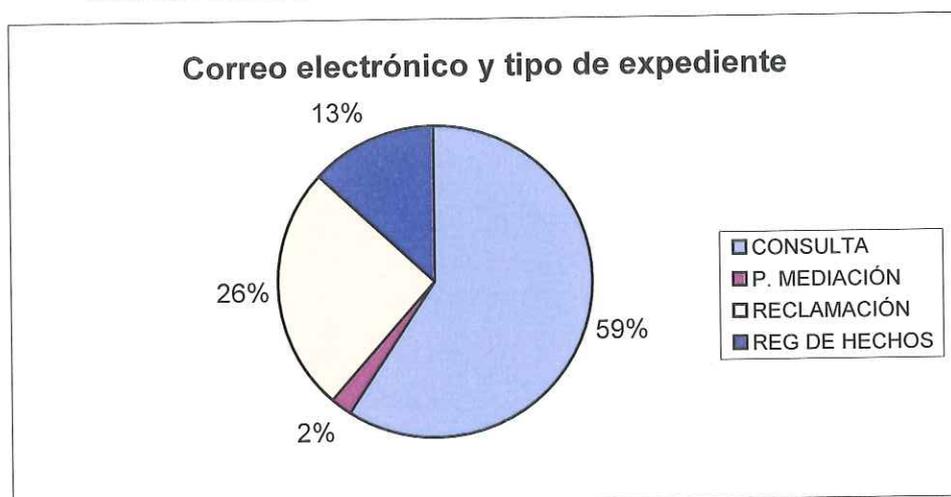


MÉTODO DE ENTRADA 2011

Método de entrada	Frecuencia
CORRE ELECTRÓNICO	137
OFICINA	130
REGISTRO GENERAL	42
TELEFÓNICA	24
WEB	64
TOTAL	397



Correo electrónico	
CONSULTA	81
P. MEDIACIÓN	3
RECLAMACIÓN	35
REG DE HECHOS	18



MÉTODO DE ENTRADA 2011

Oficina

CONSULTA	70
P. MEDIACIÓN	21
RECLAMACIÓN	38
REG DE HECHOS	1

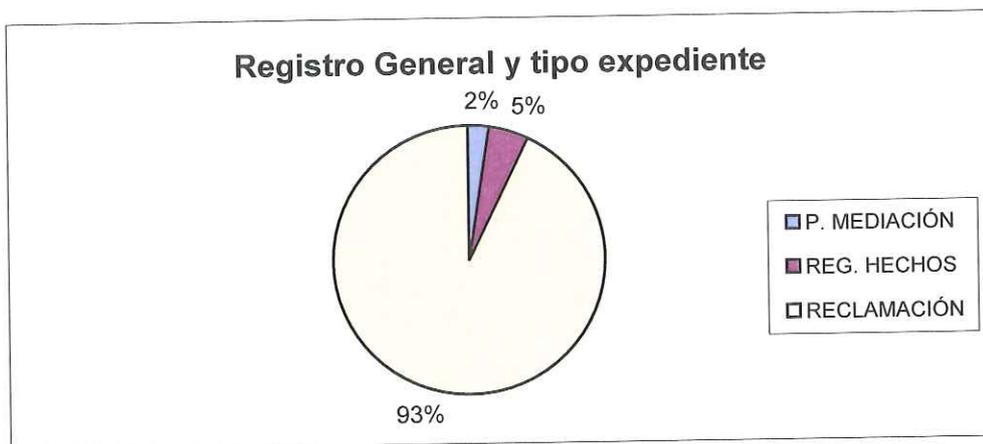


Telefónica

CONSULTA	24
----------	----

Registro general

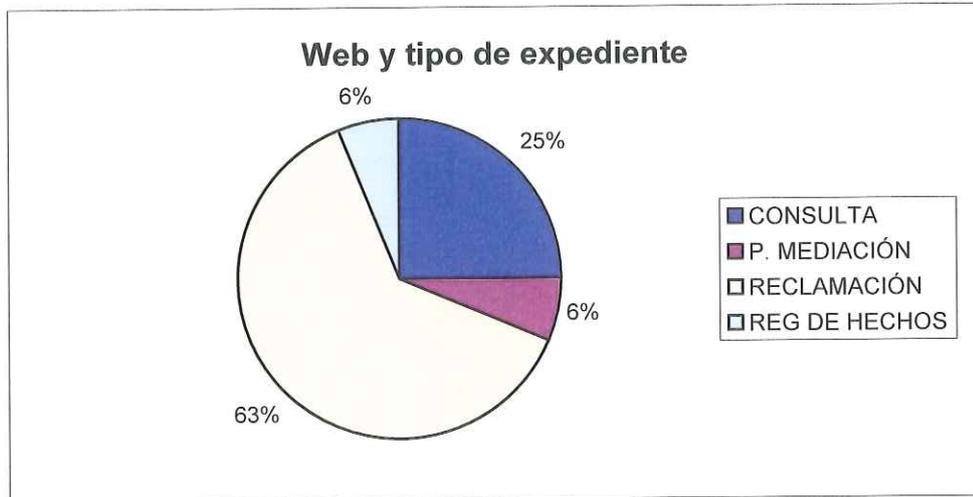
P. MEDIACIÓN	1
REG. HECHOS	2
RECLAMACIÓN	39



MÉTODO DE ENTRADA 2011

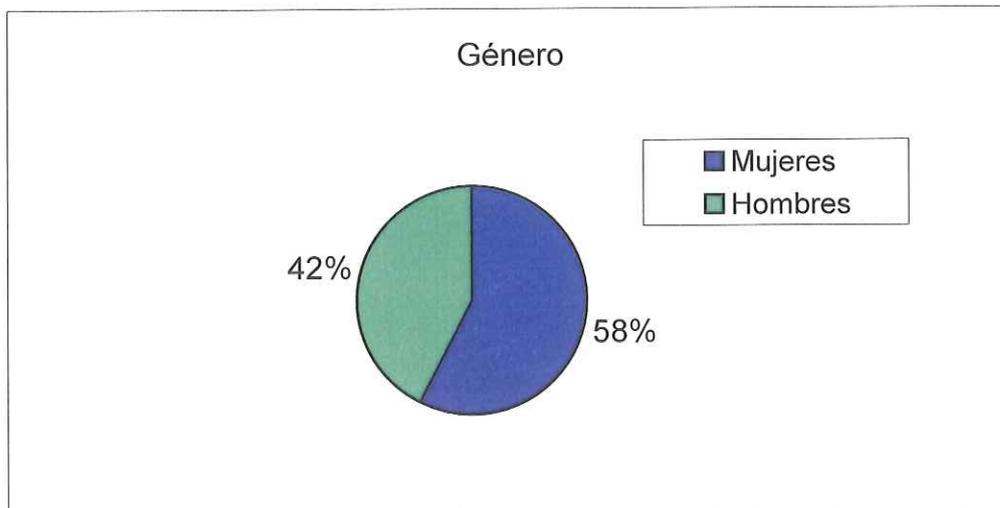
Web

CONSULTA	16
P. MEDIACIÓN	4
RECLAMACIÓN	40
REG DE HECHOS	4

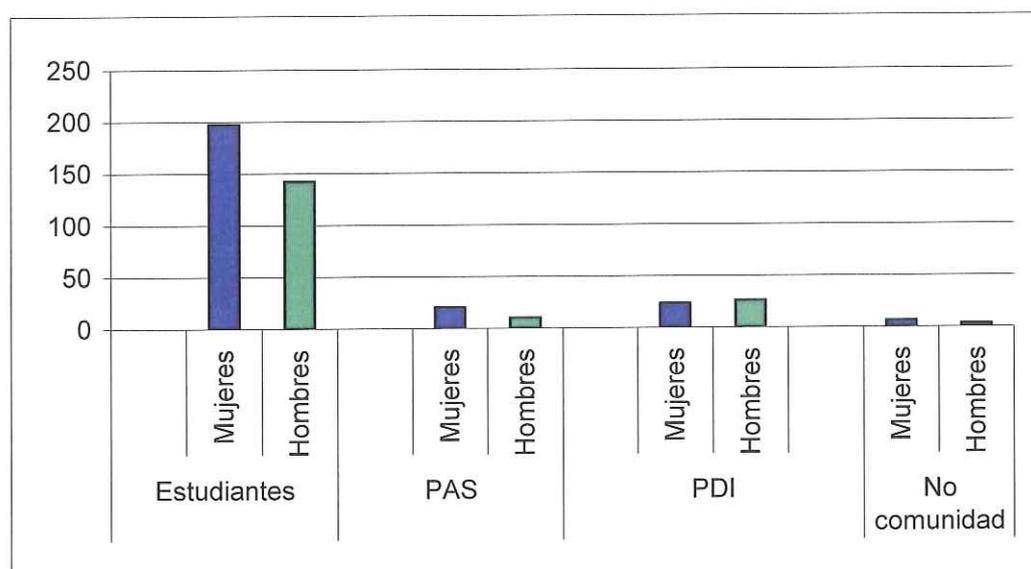


GÉNERO 2010

Sexo	Frecuencia
Mujeres	246
Hombres	181
TOTAL	432

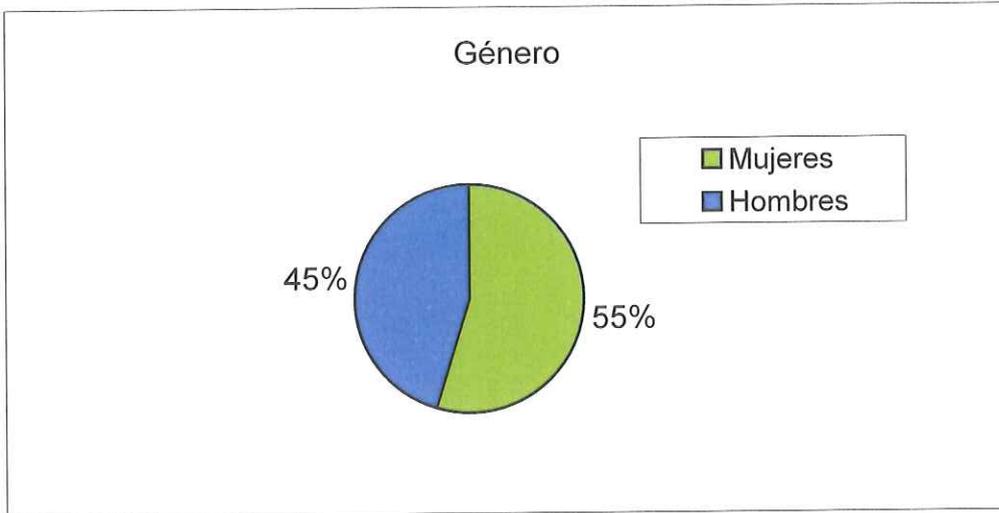


	Sexo	Frecuencia
Estudiantes	Mujeres	197
	Hombres	142
PAS	Mujeres	20
	Hombres	10
PDI	Mujeres	23
	Hombres	26
No comunidad	Mujeres	6
	Hombres	3
TOTAL		432



GÉNERO 2011

Sexo	Frecuencia
Mujeres	217
Hombres	180
TOTAL	397



	Sexo	Frecuencia
Estudiantes	Mujeres	150
	Hombres	137
PAS	Mujeres	17
	Hombres	8
PDI	Mujeres	43
	Hombres	30
No comunidad	Mujeres	7
	Hombres	5
TOTAL		397

